Niveau(x) d'enseignement : 4
Centre d'intérêt : 872

Numéro EDUQ : 9470279

Jean, Julie.

Administration, commerce et secrétariat : courrier d'affaires : guide d'accompagnement / [conception et rédaction, Julie Jean, Francine Pelletier-Bourbonnais ; Direction générale de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1990.
ix, 341 f. ; 28 cm.

La couv. porte en outre: 1; La formation professionnelle au secondaire. Code: 9091-0599; 17-0100-09. Bibliogr.: f. [339]-341.

ISBN 2-550-15402-9

Vedette(s)-secondaire(s) : Pelletier-Bourbonnais, Francine * Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction générale de la formation professionnelle

Descripteur(s) : Techniques administratives * Cahier d'exercices * Composition * Activité d'apprentissage * Formation professionnelle * Guide * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet : Courrier d'affaires * Lettre

Conçu comme un cahier d'exercices, ce guide propose à l'enseignant des activités d'apprentissage et des stratégies diversifiées pour l'enseignement du courrier en général. Il comprend quatre parties : 1- règles générales de disposition dactylographiques de lettres simples, de notes de service et de communiqués; 2- règles générales et particulières de disposition dactylographiques de lettres complexes; 3- les parties de la lettre d'affaires - du brouillon à la copie finale - la rédaction et la disposition d'une note de service et d'un communiqué - la rédaction et la mise en forme de lettres simples et complexes; 4- rédaction et disposition dactylographique d'un rapport simple à caractère commercial. Chaque partie décrit les objectifs poursuivis, le contenu proposé, la démarche pédagogique adoptée; les troisième et quatrième parties proposent une méthode de travail à l'élève en situation d'apprentissage.

Type de document :

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

COURRIER D'AFFAIRES

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

la FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

94-70279

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

COURRIER D'AFFAIRES

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

Remerciements

La réalisation de ce document a été rendue possible grâce à l'entière collaboration et au dévouement professionnel de ses auteures.

Le ministère de l'Éducation les remercie de façon particulière.

Équipe de réalisation

Conception et rédaction

Julie Jean
Commission des Écoles Catholiques de Montréal
Centre Stella-Maris

Francine Pelletier-Bourbonnais
Commission des Écoles Catholiques de Montréal,
Centre Stella-Maris

Coordination et validation

Jean M. Raphaël
Responsable du secteur Administration,
commerce et secrétariat
Ministère de l'Éducation
Direction générale de la formation professionnelle

Les auteures remercient tout particulièrement Michel Pronovost du Centre Stella-Maris pour le support technique apporté et pour la contribution à l'édition électronique.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1990 — 9091 - 0599

ISBN 2 - 550 - 15402-9

Dépôt légal : Troisième trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec

Le présent document désire répondre à certaines attentes des enseignantes et des enseignants du secteur Administration, commerce et secrétariat.

Il est conçu de manière à guider l'élève dans son processus d'apprentissage du COURRIER D'AFFAIRES.

Ce recueil d'exercices est un complément aux différents volumes proposés pour l'apprentissage du courrier en général.

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

Pages

INTRODUCTION 1

PREMIÈRE PARTIE

PRÉSENTATION : LES RÈGLES GÉNÉRALES DE DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUES DE LETTRES SIMPLES, DE NOTES DE SERVICE ET DE COMMUNIQUÉS 4

Lettres simples

Première situation 5
Deuxième situation 7
Troisième situation 9
Quatrième situation 11
Cinquième situation 13
Sixième situation 15
Septième situation 17

Notes de service

Huitième situation 19
Formulaire pré-imprimé 20
Neuvième situation 22
Formulaire pré-imprimé 23
Dixième situation 25
Formulaire pré-imprimé 26
Onzième situation 28
Formulaire pré-imprimé 29

Communiqués

Douzième situation 31
Formulaire pré-imprimé 32
Treizième situation 34
Formulaire pré-imprimé 35
Quatorzième situation 37
Formulaire pré-imprimé 38
Quinzième situation 40
Formulaire pré-imprimé 41

Pages

DEUXIÈME PARTIE

PRÉSENTATION : LES RÈGLES GÉNÉRALES DE DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUES DE LETTRES COMPLEXES 44

Première situation 45
Deuxième situation 48
Troisième situation 50
Quatrième situation 52
Cinquième situation 55
Sixième situation 59
Septième situation 63
Huitième situation 66

TROISIÈME PARTIE

PRÉSENTATION : LES PARTIES DE LA LETTRE D'AFFAIRES 71

Lettre-modèle 73
Exercices de révision concernant les parties de la lettre d'affaires 74

PRÉSENTATION : DU BROUILLON À LA COPIE FINALE 80

Première situation : une réponse à une réclamation 83
Deuxième situation : un accusé de réception 85
Troisième situation : une lettre avisant de l'expédition d'un livre 87
Quatrième situation : une lettre de crédit 89
Cinquième situation : une mise en demeure 91
Sixième situation : une demande d'emploi 93
Septième situation : une offre de service bancaire 95
Huitième situation : une communication de renseignements 97
Neuvième situation : une offre d'emploi 99
Dixième situation : une lettre avisant du renouvellement d'un bail 102
Onzième situation : une réponse à une offre d'emploi 105
Douzième situation : une lettre de vente 107

Pages

PRÉSENTATION : LA RÉDACTION ET LA DISPOSITION D'UNE NOTE DE SERVICE ET D'UN COMMUNIQUÉ 110

Note, note de service et note technique (fiche technique) 113

Première situation 116
Formulaire pré-imprimé 118
Deuxième situation 119
Formulaire pré-imprimé 121

Communiqué (fiche technique) 122

Première situation 125
Formulaires pré-imprimés 127
Deuxième situation 129
Formulaires pré-imprimés 131

PRÉSENTATION : LA RÉDACTION ET LA MISE EN FORME DE LETTRES SIMPLES ET COMPLEXES 133

Accusé de réception (fiche technique) 135

Première situation 138
Deuxième situation 140

Demande de réclamation (fiche technique) 142

Première situation 144
Deuxième situation 146

Réponse à des réclamations (fiche technique) 148

Première situation 150

Demande de renseignements (fiche technique) 152

Première situation 154
Deuxième situation 156

Communication de renseignements (fiche technique) 158

Première situation 160

Rappel (fiche technique) 162

Première situation 164

Pages

Relance (fiche technique) 166

Première situation 168

Mise en demeure (fiche technique) 170

Première situation 172

Avis de convocation (fiche technique) 174

Première situation 176

QUATRIÈME PARTIE

PRÉSENTATION : LA RÉDACTION ET LA DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE D'UN RAPPORT SIMPLE À CARACTÈRE COMMERCIAL 179

Rédaction proprement dite du rapport (fiche technique) 181

Éléments constitutifs du rapport 183
Plan détaillé : organisation des idées 186
Annexes 188
Références bibliographiques 188
Qualités d'un bon rapport 189
Aide-mémoire I : Révision du contenu 190
Aide-mémoire II : Révision de la qualité de la langue utilisée 191

Présentation matérielle du rapport (fiche technique) 192

Règles d'espacement 195
Modèles schématisés 196
Citations 203
Références et notes au bas des pages 204
Modèles schématisés 205
Tableaux, figures, page-titre 208
Disposition dactylographique de la page-titre 209
Modèles 210
Table des matières 214
Modèles 215
Introduction et sommaire 218
Modèles 219
Disposition dactylographique du développement et de la conclusion 227
Modèles 228
Disposition dactylographique des annexes 254
Modèles 255
Bibliographie ou références bibliographiques 259

Pages

Disposition dactylographique de la bibliographie ou références bibliographiques 261
Modèles 263
Aide-mémoire III : Révision des règles de disposition dactylographiques 265

CONSIGNES 266

Présentation d'un modèle de rapport simple 267

Première situation : le rapport stéréotypé 314
Deuxième situation : le rapport technique simple 317
Troisième situation : le rapport technique simple 331

BIBLIOGRAPHIE 339

INTRODUCTION

Ce guide d'accompagnement intitulé **LE COURRIER D'AFFAIRES** s'adresse aux enseignants et aux élèves en formation professionnelle, qui oeuvrent dans le secteur Administration, commerce et secrétariat. Conçu avant tout comme un cahier d'exercices, ce guide a pour but d'aider l'enseignant dans la recherche, la préparation des activités d'apprentissage et le choix de stratégies diversifiées pour l'enseignement du courrier en général : de la lettre simple à la lettre complexe en passant par la note de service, les communiqués interne et externe et le rapport technique simple à caractère commercial.

Ce document, ne prétend pas à l'exhaustivité, mais se présente comme un effort en vue de permettre à l'élève de se familiariser avec le plus de types de communication technique possible. À la fois souple et dynamique, cet ouvrage tente de s'adapter, par des mises en situation pragmatiques, aux besoins variés d'un milieu de travail en constante évolution.

Pratique et facile à consulter, le présent ouvrage comprend deux tomes : le premier tome renferme les activités d'apprentissage proposées à l'élève et classées dans un ordre croissant de difficulté; le second tome constitue le corrigé de ces activités, présentées dans les deux caractères dactylographiques Pica et Élite. Bien entendu, le corrigé s'adresse d'abord et avant tout à l'enseignant, mais il devrait être

consulté par tout élève désireux de vérifier ses connaissances et de parfaire ses activités d'apprentissage.

Ce guide d'accompagnement comprend quatre parties formellement identifiées et qui ont fait l'objet d'une présentation spécifique décrivant les objectifs poursuivis dans la partie concernée, le contenu proposé, la démarche pédagogique adoptée et, pour les troisième et quatrième parties, une méthode de travail suggérée à l'élève en situation d'apprentissage.

La première partie traite des règles générales de disposition dactylographiques de lettres simples, de notes de service et de communiqués interne et externe. Pour chaque type d'écrit, elle fournit une courte mise en situation ainsi que certaines précisions relatives aux alignements. On y trouve également des formulaires pré-imprimés que l'enseignant pourra reproduire en toute liberté.

La deuxième partie porte sur les règles générales et particulières de disposition dactylographiques des lettres complexes. Pour chacune, elle donne une mise en situation plus détaillée de même que des précisions dactylographiques. On y trouve des exercices concernant la présentation des enveloppes correspondantes aux lettres.

Dans la troisième partie, les auteures abordent le délicat problème de la rédaction avec le souci de montrer comment on peut écrire correctement une note de service, un communiqué interne et externe, une lettre simple et complexe. Il est question d'abord d'identification et d'exercices de rappels de connaissances des parties de la lettre et du protocole épistolaire. Une deuxième section comprend des activités englobantes consacrées à la correction de lettres d'affaires simples et

complexes au triple niveau de la rédaction proprement dite, de la qualité de la langue et de la présentation matérielle. Une troisième section concerne la rédaction et la présentation dactylographique de notes de service et de communiqués interne et externe. Enfin, une quatrième section se rapporte à la rédaction proprement dite de divers types de lettres d'affaires simples et complexes. Pour chaque type de lettre, elle fournit une mise en situation détaillée qui montre l'habileté de l'élève à lire, à rédiger et à dactylographier correctement ce type d'écrit.

La quatrième partie est consacrée à la rédaction et à la disposition dactylographique du rapport technique simple à caractère commercial. Elle accorde une place primordiale à l'élaboration technique du rapport simple à cause de la très grande importance de ce type d'écrit dans les entreprises et parce que les principes rédactionnels et dactylographiques propres au rapport s'appliquent également dans les autres types de communication technique. Des fiches techniques simples, aux indications claires et précises guident l'élève dans la rédaction et la disposition dactylographique de rapports simples. Présentées sur des notes de service comme dans les bureaux, les mises en situation constituent de véritables activités d'intégration des connaissances acquises en courrier d'affaires.

Les auteures souhaitent que les activités d'apprentissage proposées, dans cet ouvrage, rendent service à tous ceux qui sont appelés à rédiger et à dactylographier des notes de service, des communiqués, des lettres simples et complexes de même que des rapports techniques à caractère commercial.

PREMIÈRE PARTIE

PRÉSENTATION

Les règles générales de disposition dactylographiques de lettres simples, de notes de service et de communiqués

1. Objectifs poursuivis

Les mises en situation proposées dans cette première partie veulent habiliter l'élève à :

- transcrire des lettres simples en respectant les règles de disposition dactylographiques propres à ce type d'écrit;
- transcrire des notes de service en respectant les règles de disposition propres à ce type d'écrit;
- transcrire des communiqués en respectant les règles de disposition propres à ce type d'écrit.

2. Contenu

Vous trouverez dans cette première partie sept lettres d'affaires simples regroupées selon la disposition dactylographique suivante :

. deux lettres à un alignement;
. deux lettres à deux alignements;
. trois lettres à trois alignements.

À la suite des sept lettres précédentes, vous trouverez quatre notes de service et quatre communiqués dont deux communiqués internes et deux communiqués de presse ou externes.

3. Démarche pédagogique

Chaque lettre d'affaires simple, comme chaque note de service et chaque communiqué, est précédée d'une courte mise en situation dans laquelle vous trouverez tous les renseignements pertinents concernant le lieu d'expédition, les éléments de la vedette, du bloc-signature de même que la disposition dactylographique recommandée.

Sur la page suivante, se trouve le message à dactylographier selon les règles de disposition propres à ces types d'écrits : lettres, notes de service ou communiqués.

La note de service et le communiqué devront être présentés sur les formulaires pré-imprimés joints à la suite des mises en situation. Le communiqué devra être dactylographié à simple interligne parce qu'il s'agit d'un document simple. La lettre, la note de service ou le communiqué pourront être dactylographiés en caractères Pica ou Élite.

Notons que toute correspondance qui sera expédiée soit à l'interne ou à l'externe devra être conservée dans les dossiers de l'entreprise sous forme de duplicata.

LETTRES SIMPLES

PREMIÈRE SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Azellus Lévy, vice-président d'une compagnie de Saint-Basile-le-Grand, et il vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **la compagnie Apolon inc., au 666, boulevard Saint-Martin Ouest, Chomedey, H7M 3Y2.**

La disposition dactylographique recommandée est d'un alignement.

TEXTE :

À la suite d'une récente publicité, nous apprenions que votre entreprise était en mesure d'offrir à ses clients une gamme de produits informatisés et cela à des prix très concurrentiels.

À l'heure actuelle, nous sommes étonnés de constater qu'aucun de vos représentants n'a communiqué avec notre compagnie pour promouvoir ces nouveaux produits.

Auriez-vous l'obligeance de nous dire si vous avez un représentant dans notre région? Dans l'affirmative, nous apprécierions obtenir les nom et numéro de téléphone de ce représentant, dans les plus brefs délais, afin que nous puissions examiner avec lui la possibilité de commander vos produits informatisés.

Recevez, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués.

DEUXIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Normand Petitclerc, chef du Service des ventes, d'une importante compagnie de Varennes, et il vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Gaston Lagadec, directeur des congrès, à l'Hôtel Tout Repos de Montréal, 4, complexe Desjardins, case postale 130, H5B 1E5.**

La disposition dactylographique recommandée est d'un alignement.

TEXTE :

Notre entreprise organise, à Montréal, un important congrès de tous les représentants de l'acier prévu pour les 26, 27, 28 et 29 septembre 19__.

Attendu que plus de 300 congressistes, en provenance de toutes les grandes villes du Canada, des États-Unis et de l'Angleterre, seront invités à participer à ce congrès, nous aimerions obtenir les informations suivantes.

Quels sont les services offerts par votre hôtel pour un groupe comme le nôtre? Quelle est la disponibilité des salles de réunion et de bal pour la soirée du 28 septembre? Quels sont les coûts d'hébergement à cette période de l'année?

À la lueur des renseignements que vous nous transmettrez, nous communiquerons avec vous pour discuter de l'organisation du congrès dans tous ses détails.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

TROISIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de César Popelkova, directeur du Service à la clientèle, d'une compagnie de distribution pharmaceutique, et il vous demande de transmettre la lettre suivante à **Noëlla Bonenfant, gérante, de la compagnie Idées-cosmétiques, 8755, rue Bourgjoly, à Saint-Léonard, H1R 2G7**.

La disposition dactylographique recommandée est de deux alignements.

TEXTE :

Tout d'abord, nous vous félicitons d'avoir choisi une entreprise comme la nôtre. Cette confiance, que vous nous témoignez, nous honore et nous ferons tout pour vous offrir les meilleurs services.

Or, tel qu'il a été convenu lors de notre conversation téléphonique du ____ dernier, je serai heureux de vous rencontrer, le _____, à ___ h, afin de vous exposer, à vous et à votre équipe, la structure administrative et le fonctionnement de notre centre de distribution pharmaceutique.

En terminant, si vous avez besoin de renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à nous contacter sans délai.

Recevez, Madame, nos meilleures salutations.

QUATRIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Anaïs Saint-Laurent, directrice du personnel, d'une importante parfumerie de Québec, et elle vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Violette Chanel, 7059, rue des Bécassines, Charny, G6X 1N4**.

La disposition dactylographique recommandée est de deux alignements.

TEXTE :

À la suite de notre annonce parue dans Le Journal Bon Matin concernant un poste d'analyste-programmeur, nous accusons réception de votre lettre du __ et nous vous en remercions.

Vu que nous avons reçu un nombre assez considérable de réponses à cette offre d'emploi, nous avons dû, dans un premier temps, procéder à une étude approfondie de tous les dossiers. Ainsi, il nous fut impossible de convoquer en entrevue toutes les personnes qui avaient répondu à cette offre.

Néanmoins, votre curriculum vitae nous a permis de constater que vous possédez d'excellentes qualifications. Cependant, compte tenu de la nature du poste et du caractère particulier de notre entreprise, nous avons retenu les candidats dont l'expérience répondait le mieux aux critères précités.

En conséquence, nous nous permettons de conserver votre curriculum vitae dans nos dossiers advenant le cas où un profil comme le vôtre serait requis au sein de notre entreprise.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous avez témoigné à notre entreprise et vous prions d'agréer, Madame, nos meilleures salutations.

CINQUIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Adjutor Lejuste, chef du Service informatique, de la compagnie ABC informatique ltée, et il vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Thomas Sauvé, président de Gestion Plus inc., 6700, avenue Pierre-de-Coubertin, Montréal, H1N 3N2.**

La disposition dactylographique recommandée est de trois alignements.

TEXTE :

Pour faire suite à notre conversation téléphonique du _____ dernier, concernant l'acquisition éventuelle d'un logiciel de gestion de données, nous aimerions vous faire part du résultat de nos démarches.

À la lumière des informations transmises, nous recommandons qu'un de nos consultants se rende à votre compagnie pour y effectuer une étude exhaustive de vos besoins. De plus, il pourra analyser l'équipement que vous possédez déjà.

Dès réception de votre approbation, nous commencerons le travail qui s'impose et nous vous fournirons les recommandations dans les meilleurs délais. Par la suite, nous procéderons à l'installation du logiciel requis sur tous les équipements susceptibles de gérer vos informations.

Recevez, Monsieur le Président, l'assurance de nos sentiments dévoués.

SIXIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Martin Léconome, président de l'Association des marchands de Trois-Rivières, et il vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Lyse Létourdie, 770, rue Sandaigne, Repentigny, J5Y 2M4**.

La disposition dactylographique recommandée est de trois alignements.

TEXTE :

En ma qualité de responsable de l'Association des marchands de Trois-Rivières, je désire vous faire part de la satisfaction que notre équipe a retirée de votre travail lors de notre colloque de janvier dernier.

En effet, grâce à votre professionnalisme, à votre dynamisme, à votre implication et à votre empressement à échanger avec les participants sur les nombreuses difficultés qu'ils rencontrent depuis les dernières années, vous avez ainsi contribué à faire de ce colloque une réussite incontestable.

En somme, tous les commentaires recueillis auprès des participants furent très élogieux à votre égard. C'est pourquoi, je n'hésiterai nullement à recommander votre organisme ou à avoir recours à nouveau à vos services.

Veuillez croire, Madame, à mes salutations empressées.

SEPTIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Gilberte Picotte, directrice du Service entretien et logistique, d'un important centre de distribution de Rivière-des-Prairies, et elle vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Jean-Robert Prudent, Pro-chemin inc., 2835, rue Duchesne, Saint-Laurent, H4R 1J2.**

La disposition dactylographique recommandée est de trois alignements.

TEXTE :

Tout d'abord, nous aimerions vous remercier pour votre généreuse contribution à notre journée Méritas qui a eu lieu la semaine dernière.

En effet, lors de cet événement, nous avons souligné la conduite émérite de quelque 101 chauffeurs de notre centre de distribution. En fait, nos chauffeurs ont conduit leur véhicule au cours de l'année dernière sans aucun accident de la route. Bref, plus de 250 personnes se sont jointes à nous et ont participé à cette journée de festivités qui fut un grand succès.

C'est pourquoi mes collègues du comité organisateur et moi désirons vous remercier pour votre précieuse collaboration à de telles organisations.

Croyez, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

NOTES DE SERVICE

HUITIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Omer Veilleux, directeur général de la Baie d'Urfée, qui vous demande de préparer une note de service ayant pour objet **Action-Recyclage**, et qui sera acheminée à tout le personnel du Centre de documentation de la Baie d'Urfée.

À l'aide de la note de service ci-jointe, effectuez le travail requis.

NOTE DE SERVICE

Destinataire : _____

_____

Expéditeur : _____

_____

Objet : _____

_____

Date : _____

_____

TEXTE :

Nous venons d'offrir notre collaboration à la Régie intermunicipale de gestion du papier pour participer au programme de récupération et de recyclage du papier qui débutera dans notre ville au cours de la semaine du __ mars 19__.

Aussi, nous invitons tout notre personnel à participer à ce programme intitulé Le virage vert commence avec vous. De ce fait, tous les journaux, revues, documents non utilisés devront être conservés en vue de la réalisation de cette Action-Recyclage.

C'est pourquoi, pour faciliter la cueillette, qui sera effectuée hebdomadairement, le mercredi, entre 8 h et 17 h, nous placerons deux <<enviro-bac>> dans le corridor du deuxième étage.

Bref, nous sollicitons la coopération de chaque employé afin que cette Action-Recyclage s'avère un succès.

NEUVIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Laure Secord, directrice du Service des ressources humaines, et elle vous demande de préparer une note de service qui aura pour objet **Vacances annuelles**. Cette note sera acheminée à tous les chefs de service de l'entreprise.

À l'aide de la note de service ci-jointe, effectuez le travail requis.

NOTE DE SERVICE

Destinataire : _____

_____

Expéditeur : _____

_____

Objet : _____

_____

Date : _____

_____

TEXTE :

Au cours de la semaine prochaine, nous mettrons à votre disposition un tableau contenant toutes les semaines des mois de juin à septembre inclusivement ainsi qu'une liste des années de service de chacun de vos employés.

Il s'agira pour vous de mettre en circulation cette liste, dès que possible, afin que chaque employé y inscrive la période pendant laquelle il prévoit prendre ses vacances annuelles.

Bien entendu, cette opération devra être complétée d'ici le 30 avril prochain afin de nous permettre de procéder à l'analyse détaillée de nos besoins en ressources humaines pendant la période estivale.

Si vous avez besoin d'information additionnelle, n'hésitez pas à me contacter à ce sujet.

DIXIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Donald Duck, directeur du transport, et il vous demande de préparer une note de service qui aura pour objet **Comité des accidents routiers** qui sera acheminée à Jean Lefin, chef du transport.

À l'aide de la note de service ci-jointe, effectuez le travail requis.

NOTE DE SERVICE

Destinataire : _____

Expéditeur : _____

Date : _____

Objet : _____

_____

TEXTE:

À la suite de notre entretien téléphonique du __ septembre dernier concernant la réorganisation éventuelle du Comité des accidents routiers, auriez-vous l'obligeance de me faire parvenir, d'ici la mi-octobre, un rapport circonstancié de vos recommandations?

Aussitôt que j'aurai procédé à l'analyse approfondie de ce rapport, je pourrai vous rencontrer afin d'étudier avec vous l'incidence d'une telle réorganisation.

ONZIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Olive Vertefeuille, responsable du Comité social de l'entreprise, et elle vous demande de préparer une note de service qui aura pour objet **Le temps des sucres**. Cette note sera acheminée à tout le personnel.

À l'aide de la note de service ci-jointe, effectuez le travail requis.

NOTE DE SERVICE

Destinataire : _____

Expéditeur : _____

Date : _____

Objet : _____

_____

TEXTE :

La venue très prochaine du printemps suscite le désir de se sucrer le bec en agréable compagnie.

En effet, le Comité vous invite à vous inscrire, vous et votre famille, à une journée récréative à la cabane à sucre L'Érablière à Ti-Louis, située à Saint-Grégoire.

Cette activité sociale aura lieu le __ mars prochain de 9 h à 16 h 30, au coût de 12 $ par personne.

Si vous avez le goût de vivre une journée inoubliable, inscrivez-vous sans délai auprès de vos représentants.

COMMUNIQUÉS

DOUZIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Mésange Légère, directrice du personnel, au Centre de l'Avenir inc., et elle vous demande de préparer un communiqué interne, pour publication immédiate, qui portera le titre d'**Une rencontre sociale pour les secrétaires**.

À l'aide du communiqué ci-joint, effectuez le travail requis.

CENTRE DE L'AVENIR INC.
1882, rue de Londres
SAINT-LAURENT (Québec)
H4L 3A4

COMMUNIQUÉ

Le

Pour publication immédiate

UNE RENCONTRE SOCIALE POUR LES SECRÉTAIRES

TEXTE :

Considérant le travail remarquable réalisé par les secrétaires de notre entreprise, à l'occasion de la semaine qui leur est consacrée, nous désirons convier tout le personnel à participer à une rencontre sociale qui se tiendra le ____ avril prochain, à 18 h 30, à la salle Sainte-Jeanne-d'Arc.

À cette occasion, nous leur manifesterons notre gratitude pour tout le travail exécuté avec tant de professionnalisme, de dynamisme, de diligence et de courtoisie, tout au long de l'année. Bref, en guise de reconnaissance, la Direction offrira à ses convives un buffet froid.

Au plaisir de vous retrouver en très grand nombre à cette soirée.

-30-

Source : M. Élysé Lavertue
Poste 5222

TREIZIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Alexandre Legrand, président du Centre de l'Avenir inc., et il vous demande de préparer un communiqué interne, pour publication immédiate, qui portera le titre d'**Avis de nomination**.

À l'aide du communiqué ci-joint, effectuez le travail requis.

CENTRE DE L'AVENIR INC.
1882, rue de Londres
SAINT-LAURENT (Québec)
H4L 3A4

COMMUNIQUÉ

Le

Pour publication immédiate

AVIS DE NOMINATION

CENTRE DE L'AVENIR INC.
1882, rue de Londres
SAINT-LAURENT (Québec)
H4L 3A4

COMMUNIQUÉ

Le

Pour publication immédiate

AVIS DE NOMINATION

TEXTE :

La Direction du Centre de l'Avenir inc. est heureuse d'annoncer la nomination de Madame Emma Bossé au poste de responsable de l'informatique. Vous êtes tous invités à un cocktail qui sera offert à la grande salle de conférences, le vendredi __ mars prochain, à 16 h 30.

Nous profiterons de cette occasion pour souligner le travail remarquable que Madame Bossé a accompli au poste de technicienne en informatique au cours des cinq dernières années. Nous croyons fermement que Madame Bossé possède tout le potentiel pour mener à bien la tâche qui lui est confiée aujourd'hui. Elle saura sûrement relever ce nouveau défi.

Nous comptons donc sur la collaboration de tous les membres du personnel pour lui faciliter la tâche dans ses nouvelles fonctions.

-30-

QUATORZIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Alexandrine Létourneau, agente d'information, de la Commission des écoles catholiques de la Rive-Gauche, et elle vous demande de préparer un communiqué de presse, pour publication le 10 avril 19 __, qui portera le titre d'**Enquête sur la qualité des services de la C.E.C.R.G.**

À l'aide du communiqué de presse ci-joint, effectuez le travail requis.

Commission des écoles catholiques
de la Rive-Gauche

COMMUNIQUÉ

Pour publication le

ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES DE LA C.E.C.R.G.

TEXTE :

Rive-Gauche, le 10 avril 19__. Du 16 au 30 avril prochain, la Commission des écoles catholiques de la Rive-Gauche procédera à une enquête afin de mesurer le degré de satisfaction des usagers adultes et des parents de son réseau scolaire.

Des enquêteurs autonomes feront remplir quelque 5 000 questionnaires à des usagers adultes et à des parents, choisis au hasard, dans les diverses écoles desservies par son réseau scolaire.

L'enquête a pour but de recueillir les commentaires de ces personnes consultées sur la qualité des services offerts dans les écoles de la C.E.C.R.G. Ces données permettront de corriger les lacunes existantes et d'améliorer ainsi la qualité des services.

La C.E.C.R.G. remercie d'avance de leur collaboration tous les usagers et les parents qui accepteront de répondre au questionnaire.

-30-

Pour plus d'information : M^me^ Alexandrine Létourneau,
agente d'information
Tél. : 777-6622

QUINZIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Isabelle de La Durantaye, directrice des communications de la Société générale d'électricité du Québec, et elle vous demande de préparer un communiqué de presse, pour publication le 16 mai 19 __, qui portera le titre d'**Avis de nomination.**

À l'aide du communiqué de presse ci-joint, effectuez le travail requis.

Société générale d'électricité
du Québec

COMMUNIQUÉ

Pour publication le

AVIS DE NOMINATION

TEXTE :

Montréal, le 16 mai 19__. La Société générale d'électricité du Québec annonce la nomination de M. Charles Magne au poste d'agent d'information. Monsieur Magne travaillera au bureau de la Société à New York. Son entrée en fonctions est prévue pour le 23 juin 19 __. En créant ce nouveau poste, la Société souhaite intensifier ses activités de communication et de relations publiques aux États-Unis.

Monsieur Magne relèvera de la directrice des communications, Mme Isabelle de La Durantaye. Puis, il participera à l'élaboration et à la mise sur pied de stratégies visant à accentuer le profil de la Société générale d'électricité du Québec auprès du public en général et des différentes clientèles de la Société aux États-Unis. De plus, il assurera également un contact permanent avec les médias américains. Enfin, il participera aux activités du Service des communications en ce qui concerne la publicité, la diffusion dans les journaux et l'organisation d'événements spéciaux.

Monsieur Charles Magne connaît bien le milieu américain des affaires puisqu'il a travaillé au cours des dernières années comme directeur des relations publiques au sein d'une multinationale dont le siège social était à New York.

- 30 -

Renseignements : M^me^ Isabelle de La Durantaye
Société générale d'électricité du Québec
Tél. : (514) 282-2323

DEUXIEME PARTIE

DEUXIÈME PARTIE

PRÉSENTATION

Les règles générales de disposition dactylographiques de lettres complexes

1. Objectifs poursuivis

Les mises en situation proposées dans cette deuxième partie veulent habiliter l'élève à :

- transcrire des lettres complexes en respectant les règles de disposition dactylographiques propres à ce type d'écrit;
- présenter les enveloppes correspondantes aux lettres complexes en respectant les règles de disposition dactylographiques propres à l'enveloppe.

2. Contenu

Vous trouverez dans cette deuxième partie huit lettres d'affaires complexes regroupées selon la disposition dactylographique suivante :

. la première à trois alignements, avec la mention «références» et un tableau simple;
. la deuxième à deux alignements, sur deux pages, avec les mentions «objet» et «références»;
. la troisième à trois alignements est une lettre destinée à une personne haut placée;
. la quatrième à deux alignements, sur deux pages, avec un tableau simple et une citation;
. la cinquième à trois alignements, sur deux pages, avec les mentions spéciales «recommandé», «pièce jointe» et «post-scriptum»;
. la sixième à deux alignements, sur deux pages, avec les mentions spéciales «objet» et «pièce jointe»;
. la septième à trois alignements, sur deux pages, avec les mentions «objet» et «copie conforme»;
. la huitième à deux alignements, sur deux pages, avec la mention «pièce jointe».

3. Démarche pédagogique

Chaque lettre d'affaires complexe est précédée d'une mise en situation dans laquelle vous trouverez tous les renseignements pertinents concernant le lieu d'expédition, les éléments de la vedette, du bloc-signature de même que la disposition dactylographique au sujet des alignements, du nombre de pages, des mentions d'acheminement et de caractère, des tableaux et des citations. Sur la page suivante, se trouve le message à dactylographier selon les règles de disposition précisées dans la mise en situation.

Note : Conformément aux instructions de la mise en situation, vous devrez préparer l'enveloppe correspondante à la lettre dactylographiée selon les règles de disposition propres à l'enveloppe.

LETTRES COMPLEXES

PREMIÈRE SITUATION

Vous travaillez pour la compagnie Chèvrevert inc., 3203, place des Trembles, Charlesbourg, G1G 1Y4. Vous êtes secrétaire d'Alice Chèvrefeuille, représentante du Service des ventes. Elle vous demande de faire parvenir, **par exprès**, la lettre suivante à **Jules Bellefeuille, responsable du Service à la clientèle de la compagnie Les Tilleuls inc., 5283, rue des Saules, Rivière-au-Tonnerre, G0G 2L0.**

La disposition dactylographique recommandée est de trois alignements.

La lettre suivante devra être disposée sur deux pages.

La mention d'acheminement et les références suivantes devront être disposées selon les règles : **Votre référence AB/900320 et notre référence 90/03/1075-4**. De plus, les éléments du deuxième paragraphe devront être présentés sous la forme d'une tableau simple.

TEXTE :

Tout récemment, nous communiquions avec le Service des ventes de votre entreprise pour demander que l'on nous expédie, sans délai, les marchandises suivantes :

Article 617687, 500 paquets, 1 950,00 $; Article 617688, 500 paquets, 2 489,50 $; Article 617355, 50 boîtes, 466,20 $; Article 617356, 50 boîtes, 585,25 $.

Or, lors de la réception des marchandises ci-dessus mentionnées le ___ dernier, nous avons constaté avec étonnement que les articles 617687 et 617688 étaient manquants.

Pourtant, nous n'avons reçu de votre service aucun avis à cet effet. Pouvons-nous croire que cette omission soit attribuable à votre service d'expédition? Si tel est le cas, nous croyons que cette erreur est imputable à un oubli puisque, depuis de nombreuses années, votre compagnie s'efforce de nous offrir un service fiable et rapide.

Cependant, nous sommes contrariés car, à la fin du mois, nous devrons respecter certains engagements très importants. Comme nous n'avons pas reçu le papier de qualité, essentiel à ce travail spécialisé, nous nous retrouvons dans une situation très délicate.

Auriez-vous l'obligeance de remédier à cette situation et de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour assurer la livraison de ces articles d'ici la fin de la semaine?

Recevez, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

DEUXIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Edgard Diesel, directeur du Service à la clientèle, d'une compagnie concessionnaire de voitures, Les Produits des moteurs inc., 5255, rue Jean-Talon Ouest, Montréal, H4P 1X4. Il vous demande de transmettre la lettre suivante à **Élyse Lemollet, 4818, chemin de la Côte-des-Neiges, Montréal, H3V 1G2.**

La disposition dactylographique recommandée est de deux alignements.

La lettre suivante devra être disposée sur deux pages.

L'objet <<Entretien d'un véhicule neuf>> et N/Référence EL/90/158 devront être disposés selon les règles.

TEXTE :

Avant tout, nous aimerions vous féliciter d'avoir choisi un produit de notre compagnie, Les Produits des moteurs inc. Cette confiance, que vous nous témoignez, nous honore et nous ferons tout pour vous offrir les meilleurs services après-vente.

En effet, nous souhaitons sincèrement que tous nos clients retirent le maximum de satisfaction au volant de leur véhicule neuf. Or nous croyons qu'un entretien régulier de la voiture est un facteur très important à considérer. À ce propos, vous trouverez dans le Guide d'entretien, que nous vous avons remis lors de votre achat, une liste détaillée de soins à donner à votre voiture. Ces soins indispensables ont été recommandés par les ingénieurs qui ont conçu votre véhicule : selon le cas, ils peuvent être donnés à intervalles de 5 000 kilomètres ou deux fois l'an.

Nous vous recommandons donc de recourir à nos techniciens qui ont reçu une formation professionnelle à l'usine. Nous pouvons vous assurer que nos techniciens sauront vérifier adéquatement votre voiture.

Nous vous prions de recevoir, Madame, l'expression de nos sentiments dévoués.

TROISIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Jeanne Dermeguerdichian, agente des relations publiques, de la compagnie Oméga films inc., 1017, avenue Duchesneau, Sainte-Foy, G1W 4B3. Elle vous demande de faire parvenir la lettre suivante, **par exprès**, à **Eymard Colomb, sénateur, Le Sénat du Canada, 575-E, Édifice du Circle, Ottawa, K1A OA4**.

La disposition dactylographique recommandée est de trois alignements, et vous devez utiliser le style qui convient dans le cas d'une lettre destinée à une personne haut placée. La mention d'acheminement devra être disposée selon les règles.

TEXTE :

Nous accusons réception de votre lettre du ___ avril dernier et nous vous en remercions.

Nous nous excusons de l'erreur qui s'est glissée en dactylographiant votre nom sur notre liste d'invités aux projections de films que nous organisons à Ottawa. Soyez assuré que nous avons apporté la correction qui s'imposait dès réception de votre lettre.

En plus, nous avons pris bonne note que toute invitation à nos projections vous soit dorénavant transmise en français.

Nous espérons avoir le plaisir de vous rencontrer très prochainement à l'une de nos projections et vous prions de croire, Monsieur le Sénateur, à l'expression de nos sentiments les plus déférents.

QUATRIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire d'Eugénie Lamiral du Service à la clientèle de l'Hôtel de la Romance, 1115, rue du Jardin, Carleton, G0C 1J0. Elle vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Marie-Édith Lejeune, directrice, de L'Avenir inc., 1062, rue des Pensées, Plessisville, G6L 3A2.**

La disposition dactylographique recommandée est de deux alignements.

La lettre suivante devra être disposée sur deux pages.

Les éléments du sixième paragraphe devront être présentés sous la forme d'un tableau simple. De plus, il faudra placer la citation à l'endroit requis.

TEXTE :

Depuis quelques années, notre réputation ne cesse de croître. Par leurs élogieux commentaires, nos clients satisfaits nous font connaître à travers le pays et même à l'étranger.

En effet, notre hôtel est situé dans un site enchanteur et paisible. Il est entouré d'immenses rochers qui surplombent la mer et bercé par le bruit des vagues. Le vent transporte l'air marin si bienfaisant! Depuis plus de vingt ans, ces éléments naturels avantagent notre hôtel et séduisent notre clientèle.

De plus, nous offrons à nos clients, une gamme de services personnalisés. Ils visent à donner des soins pour le corps comme : les algues marines, les massages sous la pluie, la cure de thalassothérapie, le drainage lymphatique, le sensibiliss, etc. Tous ces services procurent à nos visiteurs des moments privilégiés de détente et de relaxation nécessaires à leur bien-être physique et moral.

Tout récemment, l'un de nos clients nous écrivait ce texte, à titre de témoignage très éloquent :

<<Si cette semaine, passée dans votre établissement, m'a permis de refaire le plein d'énergie et de recevoir des attentions et des soins spéciaux, c'est nul doute grâce à votre personnel attentionné, chaleureux et courtois...>>

Nous aimerions vous compter parmi nos hôtes pour la période estivale. Aussi pour mieux vous aider à planifier vos prochaines vacances, nous vous présentons ci-dessous les différents coûts de séjour à notre hôtel pour la période du 25 juin au 26 août.

Hôtel; chambre double; 1 170 $. Face à la mer; chambre double; 1 280 $.
Résidence; chambre double; 1 060 $. 1er étage; chambre double; 1 180 $.

Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir personnellement à notre hôtel et vous prions de croire, Madame la Directrice, à l'expression de nos meilleurs sentiments.

CINQUIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Clet Bédard, directeur, Service de la Carte-client, de la Banque du Québec, 12124, rue Lacordaire, Montréal-Nord, H3Y 4F2. Il vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Pâquerette Deschamps, 7532 A, avenue Bloomfield, Montréal, H3N 2H3.**

La disposition dactylographique recommandée est de trois alignements.

La lettre suivante devra être disposée sur deux pages.

Les mentions spéciales <<recommandé>>, <<pièce jointe>> et <<post-scriptum>> devront être disposées selon les règles.

TEXTE :

Nous avons le plaisir de vous transmettre sous pli une nouvelle Carte-client de la Banque du Québec. Cette carte a été émise spécialement pour vous et en remplacement de la Carte-client que vous détenez présentement.

À ce sujet, le porte-carte, sur lequel la Carte-client est apposée, vous indique la raison qui nous a incités à vous faire parvenir cette carte de remplacement. De plus, il décrit de façon détaillée, les services particuliers auxquels cette carte vous donne droit. Nous vous recommandons de conserver ces renseignements dans vos dossiers afin que vous puissiez y référer au besoin.

Bien entendu, si vous faites partie des utilisateurs des guichets automatiques bancaires, vous n'avez pas à sélectionner un autre code d'identification personnelle. Le remplacement de la carte n'interrompra pas votre accès aux guichets. Cependant, dès que vous commencerez à utiliser la nouvelle carte, votre ancienne Carte-client ne sera plus acceptée dans les guichets automatiques. Dans ces conditions, pour votre protection, nous vous recommandons de détruire immédiatement l'ancienne carte et de signer la nouvelle.

En supposant que vous n'ayez pas encore eu l'occasion de bénéficier des divers avantages des automates bancaires, il vous suffira de sélectionner un code d'identification lors de votre prochaine visite à notre

succursale de la Banque du Québec. Vous découvrirez alors les mille et un usages qu'apprécient déjà plus de deux millions de clients de la Banque du Québec pour leurs opérations bancaires.

Par exemple, la Carte-client vous donne accès à la plupart de vos comptes de la Banque du Québec. En fait, vous pouvez effectuer un bon nombre d'opérations bancaires courantes. Vous pouvez retirer jusqu'à 500 $ par jour, effectuer des dépôts, virer des fonds entre divers comptes et régler beaucoup de factures mensuelles, sans aucuns frais supplémentaires.

La Banque du Québec compte approximativement 1 600 guichets automatiques du Libre-service. Ces derniers vous offrent un service de 24 heures sur 24, sept jours par semaine, presque partout au Canada. En outre, vous trouverez des guichets automatiques dans les grands aéroports canadiens. Vous pouvez retirer de l'argent dans presque 400 comptoirs-retraits de la Banque situés dans des endroits aussi divers que : les dépanneurs, les stations-service et les points de vente au détail.

Ce service constitue un autre exemple de tous les efforts que la Banque du Québec déploie pour mieux vous servir.

Agréez, Madame, nos salutations distinguées.

P.-S. Vous pouvez obtenir, à votre succursale de la Banque du Québec, une liste des guichets automatiques du réseau Qualité-Plus aux États-Unis.

SIXIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Dominique Lajoie, conseillère municipale, à De Lézy, 1, rue Hôtel de ville, De Lézy, J6N 1E8. Elle vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Julot Tremblay, 27, rue Woodlands, De Lézy, J6N 1E5**.

La disposition dactylographique recommandée est de deux alignements.

La lettre suivante devra être disposée sur deux pages.

Les mentions spéciales <<Objet : La pollution>> et <<pièce jointe>> devront être disposées selon les règles.

TEXTE :

En tant que nouveau citoyen de notre municipalité, nous avons le plaisir, au nom du Conseil de la ville et en mon nom personnel, de vous souhaiter, à vous et à toute votre famille, la plus cordiale bienvenue dans notre communauté.

Tout d'abord, j'aimerais vous entretenir d'un sujet qui préoccupe la municipalité, depuis près de dix ans, il s'agit d'un des plus grands fléaux de l'heure : la pollution.

En effet, parmi les problèmes importants que la société moderne doit résoudre, la pollution est, sans contredit, l'un des plus pressants. L'atmosphère de notre planète est menacée de destruction par suite d'abus et de négligence. La société industrielle a contribué considérablement à l'amélioration de nos conditions de vie mais, à certains moments, au détriment d'éléments qui nous sont indispensables. Or, si nous voulons conserver la qualité de notre planète, nous devons trouver des moyens pour combattre la pollution de l'atmosphère par les déchets industriels.

Depuis la révolution industrielle, on constate que la pollution n'a cessé de prendre des proportions alarmantes. C'est ainsi que pour satisfaire à la demande croissante des biens de consommation, la production s'est accrue de façon excessive.

La fabrication et la consommation de ces biens ont créé un entassement de déchets presqu'indestructibles. En mettant l'accent sur la croissance économique à outrance, l'homme a laissé se détériorer son environnement. Par ses abus, il a rompu l'équilibre de la nature et il a, par conséquent, mis en danger la nature tout entière. De ce fait, il a mis en péril sa survie elle-même.

Pour toutes ces raisons, il nous apparaît nécessaire que tous les citoyens de notre municipalité participent au programme de lutte contre la pollution. L'assainissement de notre milieu n'est réalisable que si chacun de nous comprend la nécessité d'agir rapidement. Bien entendu, nous savons qu'il existe un nombre considérable de moyens pour réduire ou pour freiner la pollution.

C'est pourquoi, nous vous invitons à participer à notre programme intitulé Le virage vert commence avec vous. Pour mieux vous renseigner, nous vous envoyons sous pli notre brochure explicative concernant les moyens proposés par ce programme.

D'ici peu, nous vous ferons parvenir un <<enviro-bac>> pour recueillir, hebdomadairement, vos ordures ménagères pouvant être recyclées comme : les boîtes de conserve, les bouteilles, les cannettes, les papiers, les journaux, etc.

Bref, sans un appui collectif de la population, nos programmes de lutte contre la pollution n'obtiendront que très peu de résultats. C'est à chacun d'entre nous qu'appartient l'obligation d'assainir l'environnement.

Vous remerciant de l'intérêt que vous porterez à notre programme, nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations les meilleures.

SEPTIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Michèle Reinblatt, directrice du Centre de l'avenir informatique inc., 1935, avenue de l'Église, Montréal, H4E 1H2. Elle vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Normand Élection, directeur du Service du personnel, à la Société générale d'électricité du Québec, 75, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal, H2Z 1A3.**

La disposition dactylographique recommandée est de trois alignements.

La lettre suivante devra être disposée sur deux pages.

La mention <<Objet : Formation professionnelle>> devra être disposée selon les règles. De plus, une copie conforme sera transmise à Lorraine Dumas.

TEXTE :

Depuis les vingt dernières années, le Québec a dû amorcer un virage technologique pour s'assurer d'une plus grande compétitivité avec tous les pays industrialisés.

En effet, l'avènement de l'ordinateur a occasionné de grands changements dans les divers secteurs de l'économie ainsi que dans l'enseignement. Dans l'industrie et le commerce, on a finalement compris l'importance de l'utilisation de l'ordinateur. De plus en plus, on confie à l'ordinateur les multiples opérations de calcul, le tri et la comptabilisation des données. On constate que les plus grands usagers de l'ordinateur sont ceux qui manipulent un très grand nombre de données, où la vitesse et l'efficacité jouent un rôle primordial à la bonne marche de leurs affaires.

Pourtant, jusqu'ici, l'usage de l'ordinateur était réservé aux grandes entreprises. Elles avaient le capital nécessaire pour s'approprier un tel appareillage et y voyaient là un excellent moyen d'économiser à long terme, temps et argent.

Or, le monde de l'éducation se devait, lui aussi, de répondre aux exigences spécifiques de l'industrie. La formation professionnelle devait relever ce défi. Elle devait offrir à l'industrie une relève prête à occuper des fonctions de travail dans des milieux diversifiés et dotés des équipements les plus modernes, à la fine pointe de la technologie.

Au début des années 80, le Centre de l'avenir informatique inc. s'est associé à l'industrie pour relever ce défi et lui offrir une main-d'oeuvre qualifiée.

Jusqu'à ce jour, le Centre a reçu plus de 4 000 demandes d'embauche provenant de petites, moyennes ou grandes entreprises désireuses de s'adjoindre du personnel qualifié. Le Centre est fier de ses réalisations et aimerait pouvoir compter sur l'appui d'un partenaire aussi important que votre entreprise.

Notre directrice de la formation, M^me^ Lorraine Dumas, serait honorée de vous rencontrer, au moment le plus opportun, pour discuter du contenu de notre formation. Vous seriez alors en mesure de mieux évaluer la qualité de la formation que nous dispensons à notre Centre.

Nous espérons avoir la chance de vous compter parmi nos partenaires dans un avenir rapproché et vous prions de recevoir, Monsieur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

HUITIÈME SITUATION

Vous êtes secrétaire de Richard Legourmand, publiciste, de l'Auberge des Quatre Vents, 3167, chemin de la Détente, Val-David, J0T 2N0. Il vous demande de faire parvenir la lettre suivante à **Pierre-Yves Carignan, président de la compagnie Albec inc., 1188, rue Sherbrooke Ouest, Montréal, H3A 1H8.**

La disposition dactylographique recommandée est de deux alignements.

La lettre suivante devra être disposée sur deux pages.

La mention <<pièce jointe>> devra être disposée selon les règles.

TEXTE :

Au cours des dernières années, la popularité des sports hivernaux a augmenté de façon considérable au Québec. Il va sans dire que les conditions climatiques favorisent la pratique d'activités de plein air dans les diverses régions de la Belle Province.

Bien que le patinage et le hockey conservent la faveur populaire, il n'en demeure pas moins que la pratique de ces sports constitue une source appréciable de détente et de divertissements.

Le sport d'hiver, qui occupe une place prépondérante depuis plusieurs années, est sans contredit le ski. À vrai dire, la pratique de ce sport était, autrefois, surtout réservée aux classes privilégiées. De nos jours, ce sport est pratiqué par beaucoup plus de gens compte tenu des divers avantages que l'industrie hôtelière offre.

Jadis, les adeptes de ce sport devaient parcourir de longues distances pour accéder aux stations de ski et l'hôtellerie leur offrait très peu d'avantages pour les inciter à bénéficier de tarifs de séjour abordables.

Aujourd'hui, les skieurs ont accès, à quelques kilomètres de leur domicile, aux stations de ski. Grâce aux développements technologiques tels que : remontées mécaniques, fabrication de la neige artificielle, laissez-passer, tarifs de semaine de ski, prix forfaitaires, etc., ce sport a pris de l'ampleur.

Or, chaque année, notre Auberge située au coeur des Laurentides reçoit une clientèle très hétérogène qui allie le travail à la détente.

Plusieurs entreprises profitent de notre emplacement pour organiser des sessions de formation, des sessions d'échanges ou des sessions de stratégies organisationnelles. Comme nous possédons une variété de salles de conférences, adéquates pour ces sessions, les entreprises planifient à l'avance leur séjour à notre Auberge et y reviennent de façon ponctuelle. Ainsi, nous sommes en mesure de leur offrir, en tenant compte du nombre de participants, des tarifs préférentiels.

En outre, nous sommes fiers de la réputation que notre Auberge s'est méritée, au cours des quinze dernières années, pour sa table. Le ministère de l'Hôtellerie de notre région a classé notre maison dans la catégorie des quatre fourchettes.

Pour vous aider à mieux planifier vos sessions de travail, nous joignons sous pli notre dépliant accompagné des divers tarifs pour l'année 19__. Ces tarifs sont établis selon <<le plan américain modifié>> qui comprend la chambre, le déjeuner complet et le souper.

Nous sommes également disponibles pour vous aider à planifier un séjour personnel à notre Auberge ou à organiser une session de travail pour les

membres de votre entreprise. Soyez assuré que notre principal objectif vise à procurer à nos clients un séjour des plus agréables dans un décor féerique qui n'exclut pas la table d'hôte.

Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir personnellement, dans un avenir prochain, et vous prions d'accepter, Monsieur le Président, l'assurance de nos sentiments distingués.

TROISIÈME PARTIE

TROISIEME PARTIE

PRÉSENTATION

Les parties de la lettre d'affaires

1. Objectifs poursuivis

Les mises en situation proposées dans cette partie veulent habiliter l'élève à :

- identifier correctement les différentes parties de la lettre d'affaires;
- préciser le protocole épistolaire de la lettre d'affaires;
- présenter la lettre d'affaires selon les règles de disposition dactylographiques propres à ce type d'écrit;
- prendre conscience de l'importance du français écrit dans la rédaction et la mise en forme des lettres d'affaires.

2. Contenu

Vous trouverez dans cette troisième partie, une mise en situation dans laquelle vous devrez identifier les parties de la lettre dans les espaces appropriés à cet effet. À la suite de cette mise en situation, vous trouverez une série d'exercices concernant les parties de la lettre d'affaires suivie d'un questionnaire de rappel de connaissances.

3. Démarche pédagogique

L'observation de toutes les parties de la lettre, rédigées et présentées selon les règles de disposition dactylographiques vous permettra de réviser vos notions concernant la lettre d'affaires, de les préciser et de les clarifier.

Quant aux exercices qui suivent la présentation de cette lettre, ils vous aideront à bien préciser le protocole épistolaire de la lettre d'affaires.

4. <u>Méthode suggérée pour tirer profit de ces exercices</u>

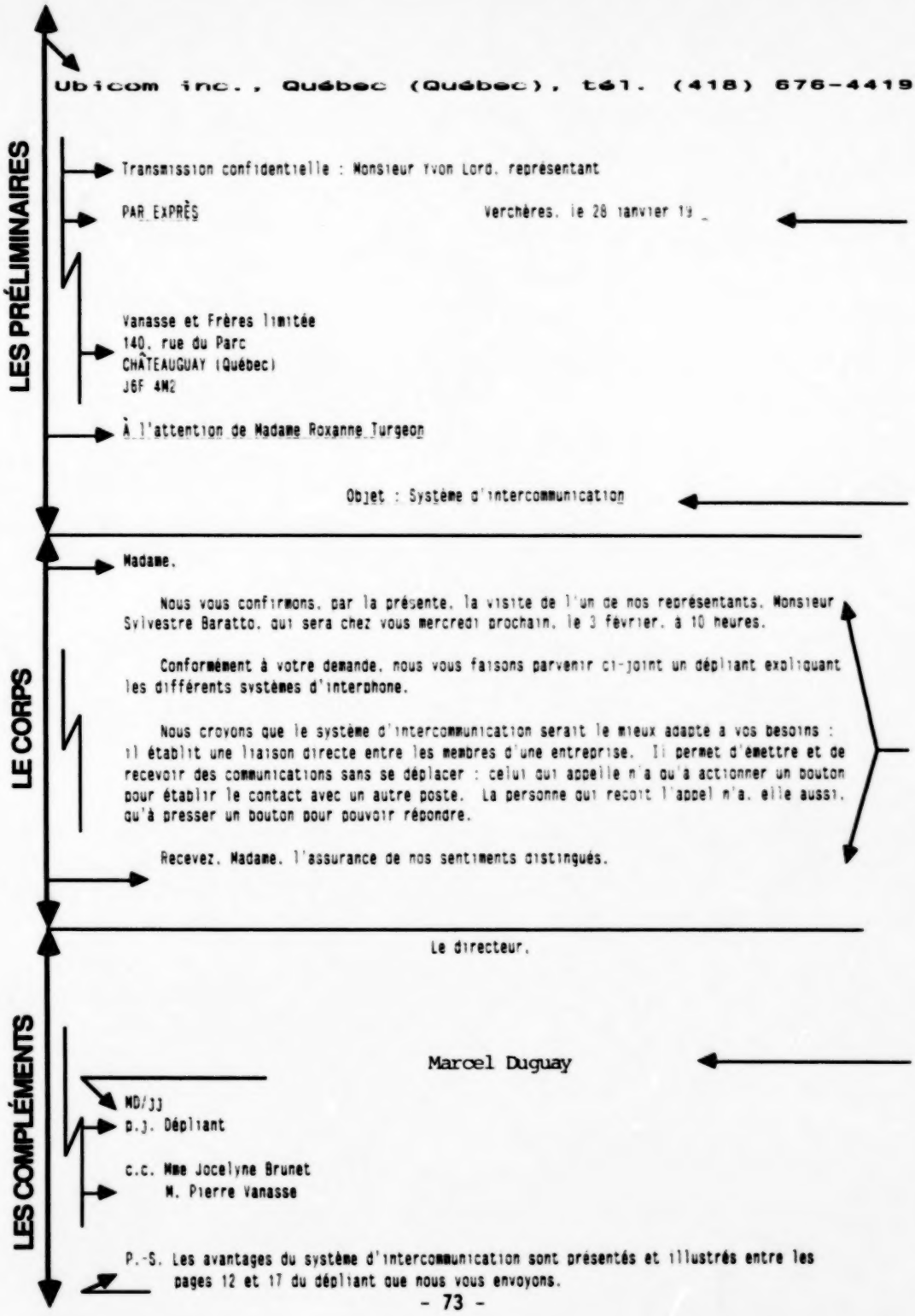
- **La lettre-modèle**

1. Observer attentivement la lettre-modèle;
2. Identifier les différentes parties de mémoire;
3. Consulter des manuels de références pour voir des modèles de lettres;
4. Corriger vos erreurs;
5. Confronter votre copie finale avec celle qui se trouve dans le corrigé du maître;

- **Les exercices de révision**

1. Lire attentivement les données des mises en situation;
2. Faire les exercices sans consulter de manuels de références;
3. Consulter des manuels de références pour vérifier vos réponses;
4. Confronter vos résultats finals avec ceux qui se trouvent dans le corrigé du maître.

LES PARTIES DE LA LETTRE D'AFFAIRES



Ubicom inc., Québec (Québec), tél. (418) 676-4419

Transmission confidentielle : Monsieur Yvon Lord, représentant

PAR EXPRÈS

Verchères, le 28 janvier 19_

Vanasse et Frères limitée
140, rue du Parc
CHÂTEAUGUAY (Québec)
J6F 4M2

À l'attention de Madame Roxanne Turgeon

Objet : Système d'intercommunication

Madame,

Nous vous confirmons, par la présente, la visite de l'un de nos représentants, Monsieur Sylvestre Baratto, qui sera chez vous mercredi prochain, le 3 février, à 10 heures.

Conformément à votre demande, nous vous faisons parvenir ci-joint un dépliant expliquant les différents systèmes d'interphone.

Nous croyons que le système d'intercommunication serait le mieux adapté à vos besoins : il établit une liaison directe entre les membres d'une entreprise. Il permet d'émettre et de recevoir des communications sans se déplacer : celui qui appelle n'a qu'à actionner un bouton pour établir le contact avec un autre poste. La personne qui reçoit l'appel n'a, elle aussi, qu'à presser un bouton pour pouvoir répondre.

Recevez, Madame, l'assurance de nos sentiments distingués.

Le directeur,

Marcel Duguay

MD/jj
p.j. Dépliant

c.c. Mme Jocelyne Brunet
M. Pierre Vanasse

P.-S. Les avantages du système d'intercommunication sont présentés et illustrés entre les pages 12 et 17 du dépliant que nous vous envoyons.

EXERCICES DE RÉVISION CONCERNANT LES PARTIES DE LA LETTRE D'AFFAIRES

Consigne : Répondez aux questions suivantes à partir des mises en situation données.

1. Complétez les informations qui manquent dans l'en-tête d'une lettre d'affaires.

   a) nom de l'entreprise ou de l'organisme;
   b) symbole social ou sigle;
   c) adresse principale;
   d) _____;

   e) _____.

2. Corrigez, s'il y a lieu, les mentions lieu et date.

   a) Ville Mont-Royal, le 12 Octobre 1989. _____

   b) Mtl-Nord, le 15/6/88 _____

   c) Baie-Comeau, ce 20 septembre... _____

   d) Jeudi, le 16 avril 1989 _____

   e) Rimouski; le 12 fév. 89. _____

3. Les mentions de caractère et les mentions d'acheminement.

   a) Différenciez les mentions <<Personnel>> et <<Confidentiel>>.

      1. Personnel : _____

      2. Confidentiel : _____

   b) Où et comment indique-t-on les mentions <<recommandé, par avion, par exprès>>?

      1. Dans une lettre à un alignement : _____

      _____

      2. Dans une lettre à deux ou trois alignements : _____

      _____

      3. Sur une enveloppe : _____

   c) Quand il y a une deuxième mention, où place-t-on cette dernière?

      _____

4. La vedette

Consigne : À partir des données suivantes, rédigez la vedette des lettres correspondantes.

1. Vous postulez un emploi de secrétaire. Votre demande sera adressée au journal Le Devoir, case postale 34, succursale B à Montréal. Le code postal est H2L 4N6.

2. Vous écrivez une lettre de remerciement à Jean-Paul Belleau, président du Cercle culturel de Rosemont, au numéro 523 du boulevard Saint-Joseph (dans l'est de Montréal). Le code postal est H2T 1N2.

3. Vous désirez obtenir quelques dépliants publicitaires de la maison Larose et fils limitée située à Mont-Laurier. Vous adressez votre demande à Jeanne Laverdure, responsable du Service des achats. Son bureau est situé au numéro 42 de la rue Lesieur. Le code postal est J9L 2G3.

4. Vous voulez recevoir certains renseignements concernant les cours universitaires de la session d'été 19__. Vous écrivez à l'Université de Montréal au département de psychologie qui se trouve à la Faculté des sciences de l'éducation. La case postale est 6128, le code postal, H3C 3J7. La succursale est A.

5. Vous écrivez à madame Lucille Dumont qui demeure chez madame Lise Gagné. Cette dernière habite au 11235, avenue Cartier, appartement 8, à Drummondville. Le code postal est H2R 4N7.

6. Vous répondez à votre agent d'assurances. Il s'agit de la compagnie d'assurances générales du Canada appelée La Sécuritaire. Cette compagnie a son siège social à l'édifice Viger, situé au 425, avenue Viger dans l'ouest de Montréal, au septième étage. Le code postal est H2Z 1X2.

7. Vous faites une commande d'articles ménagers chez Carrousel d'idées enregistrée. Vous adressez votre commande au 5934, chemin de la Côte-de-Liesse, à Mont-Royal. Le code postal est H4T 2A5.

8. Vous désirez obtenir les dernières parutions de l'Office de la langue française. Vous adressez votre envoi à Marie-France Dubé, linguiste. Les bureaux de cet organisme sont situés au numéro 800, place Victoria, plus précisément à la Tour de la Bourse. La case postale est 316 et le code postal, H4Z 1G8.

5. L'appel

Consigne : Donnez la formule d'appel à employer dans les cas suivants.

1. Au premier ministre : _____
2. À la directrice d'une école primaire : _____
3. À une entreprise commerciale : _____
4. À un avocat : _____
5. À un nouveau client : _____

6. Le bloc-signature

Consigne : Disposez la signature dans les lettres suivantes.

1. Une lettre envoyée par Anne-Marie Nulvair, directrice des relations publiques à Air-Canada.
2. Une lettre envoyée par Claude Latreille, comptable chez Sidbec.
3. Une lettre envoyée par Suzie Landreville pour la présidente, Claudette Dubé, de l'Association des amis de la nature.
4. Une lettre envoyée par Armande Saint-Gelais, gérante de l'immeuble Lavallière.
5. Une lettre envoyée par Juliette Prunelle, préposée à l'accueil à l'hôpital Bonenfant.

7. Vrai ou faux

Consigne : Cochez les numéros qui donnent les bonnes réponses.

1. La vedette ne doit pas s'étendre sur plus de six lignes.
2. Si la mention À l'attention de ... n'est pas suivie d'un nom de personne, mais simplement d'un titre de fonction, on utilisera la formule impersonnelle Mesdames, Messieurs,.
3. On écrit la mention Objet à gauche dans le cas d'une lettre à un alignement, mais centrée dans le cas d'une lettre à deux ou trois alignements.
4. On peut parfois utiliser l'abréviation c/o à la place de a/s de.
5. Quand il faut écrire trois références, on les place sur une même ligne, centrées.

6. Dans l'appel, le titre de fonction ne prend jamais de majuscule.

7. Le bloc-signature comprend toujours les cinq éléments suivants :

   - La signature manuscrite;
   - Le nom du signataire dactylographié;
   - Le titre de fonction du signataire;
   - Le nom du service auquel se rattache le signataire;
   - Les initiales du signataire.

8. Si l'on écrit à une société ou à un organisme sans savoir le nom de la personne qui lira la lettre, on utilise l'expression À qui de droit.

9. Lorsque le signataire d'une lettre agit officiellement au nom et à la place de l'autorité qui adresse la communication, il doit obligatoirement faire précéder sa signature de la mention p.p. (par procuration).

10. Dans une lettre personnelle, le signataire doit toujours indiquer, sous sa signature, ses coordonnées (adresse, numéro de téléphone).

11. On doit écrire, dans tous les types de lettres, les initiales d'identification à gauche, à deux interlignes de la signature.

12. Entre la mention Pièce jointe, écrite au long, et l'indication du nombre ou du type de pièces, on met une virgule.

13. Le post-scriptum est une note brève qui sert à rappeler un point important d'une lettre.

14. Lorsqu'une lettre doit être adressée à une tierce personne sans que le destinataire d'origine le sache, il faut taper la mention Transmission confidentielle en toutes lettres, sur les doubles seulement.

15. Si une lettre compte plusieurs pages, on les pagine à l'angle supérieur droit.

16. Il ne faudrait pas voir seuls, sur la deuxième page, la formule de salutation et le bloc-signature.

17. Un odonyme est un nom de lieu qui désigne une voie de communication.

18. L'abréviation du nom compagnie n'est acceptable que dans l'expression et Cie ou & Cie.

19. On appelle suscription l'adresse d'une lettre sur l'enveloppe.

20. On emploie la mention Prière de faire suivre quand on ignore la nouvelle adresse de notre destinataire.

PRÉSENTATION

Du brouillon à la copie finale

1. Objectifs poursuivis

Les brouillons des lettres proposées dans cette partie veulent habiliter l'élève à :

- observer une lettre au double plan rédactionnel et présentation matérielle;
- corriger une lettre en tenant compte des trois niveaux suivants : le contenu, la qualité de la langue et la disposition dactylographique;
- critiquer une lettre dans ses aspects stylistique, formel et concret.

Ces activités englobantes préparent l'élève, d'une façon immédiate, à la rédaction de lettres d'affaires.

2. Contenu

Vous trouverez dans cette troisième partie une douzaine de lettres qui ne respectent pas les règles élémentaires de la rédaction et de l'orthographe françaises de même que les règles de disposition dactylographiques.

Ce sont des lettres qu'il ne faudrait jamais écrire et, surtout, qu'il ne faut pas envoyer telles quelles. Elles doivent obligatoirement être corrigées méticuleusement. Nous les avons regroupées selon l'ordre suivant :

. une réponse à une réclamation;
. un accusé de réception;
. une lettre avisant de l'expédition d'un livre;
. une lettre de crédit;
. une mise en demeure;
. une demande d'emploi;
. une offre de service bancaire;
. une communication de renseignements;
. une offre d'emploi;
. une lettre avisant du renouvellement d'un bail;
. une réponse à une offre d'emploi;
. une lettre de vente.

3. Démarche pédagogique

Ces lettres, sur lesquelles vous trouverez l'inscription **BROUILLON** marquée à l'encre noire, se veulent des mises en situation réalistes, le plus près possible du milieu du commerce et du secrétariat. Elles renferment des fautes diverses qu'il faut corriger avec beaucoup d'attention et de précision.

a) **Il peut s'agir de fautes concernant la rédaction proprement dite à savoir : grammaire, orthographe, style, structure de phrases, syntaxe, ponctuation, anglicismes, barbarismes, impropriétés de termes, abréviations et symboles, écriture des nombres, accentuation, trait d'union, majuscules, etc.**

b) **Il peut s'agir de fautes concernant le protocole épistolaire :**

- Les préliminaires : en-tête, date, lieu, mentions de caractère ou d'acheminement, vedette, références, objet.

- Le corps : les formules d'appel et de salutation. Le corps de la lettre comprend trois parties : introduction, développement et conclusion.

- Les compléments : initiales d'identification, bloc-signature, pièce jointe, copie conforme, post-scriptum, s'il y a lieu.

c) **Il peut s'agir de fautes concernant les règles de disposition dactylographiques à savoir : marges, interlignes, alinéas, soulignement, espacement, coupure des mots en fin de ligne, énumérations verticale et horizontale, etc.**

4. Méthode de travail suggérée pour la correction de ces lettres commerciales

1. Lire attentivement la lettre en question, crayon à la main;
2. Corriger toutes les fautes qui vous frappent au premier coup d'oeil;
3. Récrire cette lettre sur une feuille mobile;
4. Corriger cette copie à l'aide des grammaires et des dictionnaires;
5. Vérifier les règles concernant le protocole épistolaire et les règles de disposition dactylographiques;
6. Faire un deuxième et un troisième brouillons à la suite des corrections apportées;
7. Écrire la copie finale à la machine à écrire, au traitement de texte ou sur une feuille mobile;
8. Réviser cette copie dite finale;
9. Transcrire votre texte final à la machine à écrire ou au traitement de texte (choix de caractère et d'alignement, ponctuation courante);
10. Confronter votre lettre corrigée à celle qui se trouve dans le guide du maître.

CORRECTIONS DE LETTRES

PREMIÈRE SITUATION

Une réponse à une réclamation

Montréal le 15 Mai 19__

Rénovations J.A. Martel Inc.
5643 rue Plantagenet, Salle 230
MONTREAL QC
H2R - 3M9

BROUILLON

A l'attention de monsieur Gilles Latour

Objet : erreur de livraison

Cher Monsieur

De suite à votre réclamation du 12 mai dernier nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour l'erreur de livraison imputable à notre service d'expédition.

Nous vous envoyons au jour d'aujourd'hui, par la compagnie transport lafleur, les articles portés dans votre commande du 18 avril dernier. Vous devriez les recevoir dans les quarante-huit heures.
Le camionneur reprendra la marchandise non conforme à votre ordre.

Vous renouvelant nos excuses et en vous souhaitant bonne réception des rouleaux commandé, je vous prie d'agréer, monsieur, nos meilleurs salutations.

Le Directeur Commercial,

PP/sd

Pierre Paquette

DEUXIÈME SITUATION

Un accusé de réception

LA BANQUE DU PROGRES
2215 Place Thimens, suite 201
Ville saint-Laurent
Québec
H4R 1T9

Lucille Brunet-Armstrong
4595, blvd Robert Apt. 6
St-Leonard - QC
H1Z 4H6

BROUILLON

REF. Recepissé # 5498 9621 1500 2367

Suite à votre requête, vous trouverez ci-joint une copie de votre facture.

Toutefois, si ce document ne répont pas à votre demande nous vous demandons de bien vouloir prendre un appointement avec notre Service dans les cinqs jours suivant la réception de ce message.

Mais, si vous prenez contact avec nous après cette date, toutes démarches à l'effet d'une rectification sera énormément retarder.

En vous remerciant de votre collaboration que nous apprécions beaucoup,

IL/jm

p.j.

Isabelle Laverdure
SERVICE A LA CLIENTELE
St-Laurent; (514)- 281-3276
Que.: 1-800-321-6543

TROISIÈME SITUATION

Une lettre avisant de l'expédition d'un livre

LES ENTREPRISES DIGAMMA
Case postale 85
1293 rue Ampère
Boucherville, Québec
Canada J4B 5E6
Tél (514). 641.1335

Boucherville 4 mars 19__

BROUILLON

Centre culturel La Vérendry
Att : Mme Huguette Paré
4605 Ave Plamondon
Montréal, québec
H1X 4J6

Madame :

Suite à notre rencontre au salon du livre je me permet de vous envoyer à titre gracieux un échantillon du dit manuel réclamé partout dans le monde :

- "Guide d'orthographe grammaticale française" de Mme Boudreau et Mme Vigée-Lebrun des éditions DIGAMMA.

Je suis à votre entière disposition pour touts renseignements supplémentaire et vous prie d'agréez chère Madame Paré, l'expression de mes sentiments les pus dévoués.

Marc Messier,
Représentant autorisé.

PJ échantillon

QUATRIÈME SITUATION

Une lettre de crédit

Centre Desjarlais de traitement de cartes Inc.
425, ave. Viger O.
Montreal - Quebec H2Z 1W5
(514)- 397:4400

Le 24 janvier 19__

BROUILLON

Lisette Landry-DUPIN
1234 de la Montagne
Montreal PQ
H2z4Y2

Compte no : 5531.250.345.1298

Limite de crédit :$1500.00
Total des achats :$1615.50

Madame,Monsieur,

Nous vous informons que la balance de votre Compte Elan dépasse en ce moment la marge de crédit permis par notre compagnie.

Peut-être cet état de fait vous a-t-il échappé à votre contrôle??? Je suis persuadé que vous voudrez régler sans plus tarder en npous nous envoyant la balance excédentaire. Ce qui vous permettera de baisser votre compte en deça de la limite fixé et vous pourrez continuer d'utiliser votre carte. S'il vous serait impossible faire le versement requis dans le plus bref délais, veuillez communiquer avec nous autres aujourd'hui même.

Entretemps nous vous demandons de ne pas employer votre Carte Elan et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Claudette Desfossés, préposé
service des limites excédé

CL-id

CINQUIÈME SITUATION

Une mise en demeure

André et frères
50, rue Notre Dame ouest
Mont. (Qc)
H2M- 3A5 Télephone: 342.5678

ENREGISTREE
<<Sans préjudice>>

Jeudi le 7 mars 19__

Mad. Josette Boileau
12 206 rue Ste-Catherine est
Pointe-aux-Trembles Qc
H3N 2L5

BROUILLON

référence:ac-3456
Sujet: Compte passé dû

M^me

Je voudrais attirez votre attention sur le fait que ma lettre du 5 février courante est demeuré sans réponses. Je vous réitère que votre achat au montant de 850$ fait le 3 février 19__ est passé dû.

Nous vous serions gré de bien vouloir nous envoyer d'ici la huitaine de jours le montant ci-haut indiqué ou encore de venir à notre magazin pour traiter de cette affaire avec nous autres.

Si vous ne respectez pas ce dernier délais je me vérai obliger de laisser votre conte entre les mains d'une agence de crédit.

Espérant une réponse rapide de votre part et que vous voudrez surement règler votre facture très vite pour que nous ne soyions pas obligés d'utiliser des mesures drastiques . Je vous prie de recevoir mes salutations distinctes.

Claude Landru
Service de la comptabilité.

CL-id

SIXIÈME SITUATION

Une demande d'emploi

Montréal, 6 juin 19__

Gaz Plein Air
1717 rue du Havre
Montréal (Qc)
H2K 2Z3

BROUILLON

A l'intention du chef du personnel, monsieur Adrien Gagné

Objet: demande d'emploi

Ayant effectuée un stage de deux semaines chez Gaz Plain air soit du 2 mai au 13 Mai 19__, je désire vivement vous offrir mes services au sein de votre entreprise.

Etant encore étudiante en comemrce et sécretariat, un poste de sécretaire particulière répondrais adéquattement à mes compétances que j'ai acquis durand ma lère année de cour. N'ayant pas terminées mes études, un travail d'été me conviendrait parfaitement, soit du 23 juin au 31 Août 19__

Je vous remercie de l'intérèt que vous prenez à ma demande d'emplois et vous promets de faire mon gros possible et de bien collaborer à la réussite de votre entreprise. Je joints à cette lettre mon curiculum vitea, ainsi qu'une lettre de référence en plus d'une évaluation de mon stage.

En espérant répondre à vos attentes légitimes, je vous prie d'agréez, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les plus distinguées.

Mireille Goyer
233 Carré Sir G.-E.Cartier
Montréal - Qué.
H4C 3A8 tél. (514) 954-0570

pj. curriculum vitea
lettre de références
évaluation de mon stage

SEPTIÈME SITUATION

Une offre de service bancaire

La Banque Finance-Bien
Les Galeries du progrès
5185, boul Lavoisier
S.-Léonard, P.Q. H1G 5X5

No de tél : 276-0424

Le 28 Juillet 19__

BROUILLON

Mr. Lucien Ambroise
264 rue Laurier
Laval (QC)
J4k 4r6

Cher monsieur,

Peu de gens se rende comptent que la Banque FB s'interresse tous autant à leurs prêter de l'argent qu'a les aider à sauver de l'argent.

Les près personnel FB présicément concus dans ce but, sont offert à des taux préférentiels et doublés d'une Assurance-Vie sans frais supplémentaire (sous la réserve des limites d'âges).

Ils pourrons vous aider à financer tout projets valides où à payer vos dettes présentes.

Si vous aver besoins d'argents immédiatemnt ou plutard, n'hésiter pas à nous téléphonez. Parce que nous vous contons parmis nos bons clients nous voulons vous offrir un service de tous premier ordre. Appelez-nous sans plus tarder au 287-0323 ou mieux encore : venez-nous voir à notre Banque FB.

Recevez l'Assurance de nos sentiments les plus distingué.

Directeur des prêts,
François Charbonnier

/lo

p.-s. : nous avons une succursale tout près ce chez-vous.
Adresse postale : 312, rue Laurier.

HUITIÈME SITUATION

Une communication de renseignements

Les Grandes Vacances
Siège social : 1638- 8e ave.
Quebec, Canada, G1J 3N5
Administration (418). 529.3445
Telex : 051-3456
Fax : (418).529-8518

QC, 19__ 06 12

Madame Thérèse Jolicoeur,
27, rue Racine est
Chicoutimi (QC)
G7H 8V4
Tél: (418)-545-9167

BROUILLON

Bonjour,

Cela nous réjouit beaucoup de vous compter parmi les nôtres à Les Grande Vacances et c'est avec un peut de retard que nous vous envoyons votre carte de membres et nous nous en excusons milles fois de se contre-temps.

Vous pouvez dès immédiatement, profiter des service offerts par Les Grandes Vacances. Ne manquez pas de voir nos spéciaux du Temps des Fêtes. Nous vous informons que vous bénificier d'avantages nombreux, vous vous devez toujours de réserver et payez à Les Grandes Vacances. Vos réservation serons confirmés par un no de facture que vous donnerez à votre Hôtel.

Toute l'équipe travaillent pour vous facilitez la tache et les meilleurs prix sur le marché nord américain.

Nous vous invitons dont à nous faire connaitre vos besoins les plus empressés et les plus chers.

En terminant, Les Grandes Vacances vous souhaitent de Belles et Joyeuses Fêtes à l'occasion de la Noel et du jour-de-l'An.

Rodrigue Saint-Jean,
Responsable des membres

rS-J/tr

PJ : Carte de membres, journal "Les vacances de rêves, Spéciaux du Temps des Fêtes

NEUVIÈME SITUATION

Une offre d'emploi

Camp d'été CHAMPION
Pour jeunes adolescents (es)
St-Jean-Sur-Richelieu
Qué. JoK 2WO - tél: 514 886-9945

BROUILLON

Montreal. 2 mars. 19__

Université Mont-Royal
15 Charles-Edouard
LEVIS Qué.
G5V 5H2

Madame, Monsieur,

C'est avec un immense plaisir que nous vous envoyons par la malle les formules d'application pour les gens qui veulent oeuvrer au camp d'été CHAMPION.

Notre Camp solicite les services de 200 personnes engagés sur une base régulière durant la saison des grosses chaleurs, c'est à-dire du 3 juin au 20 août.

Nous vous saurions reconnaissant de bien agrafer cette documentation à la vue et au su de tout le monde de votre institution. C'est un travail parfait pour des étudiants de 18 ans et plus. Si vos manquez de formules il vous est permis de faire des photocopies. D'autre part, si vous le voulez et le permettez, nous pourrions nous déplacer pour vous faire des scéances d'informations sur les prospectives d'emplois chez-nous, à l'attention de vos étudiants.

Notre chédule de sélection est la suivante :

- étude entière des dossier lors de leurs réception ;
- interview après pour la majorité des candidats et des candidates durant les mois de avril et de Mai;
- acceptation ou refus du candidat(e) signifié lors de l'interview et possiblement signature du contrat suite à l'interview réussi .

.../2

BROUILLON

Nous croyons fermement que ces notes seront très utiles pour vous et vos étudiants(es) et nous prions de recevoir l'expression de mes sentiments les meilleurs et de mes plus sincères mercis.

Arlette Chamberlant
Directrice du Camp Champion

AL/jf

P.J. (50)

Arlette Chamberlant
Directrice du camp CHAMPION
Siège social
2147 ouest, boule. St-Joseph
Mtl. Qué. H3H 2R2
téléphone; 937-6457

DIXIÈME SITUATION

Une lettre avisant du renouvellement d'un bail

ADMINISTRATION IMMOBILIERE LABRADOR INC
3415 Louis-Pasteur, suite 214
TROIS-RIVIERE QUE.
G9C 1C8 (819) 457-8975

le 1 mars 19__

Madame France Dior
3815, rue Labossière O.
app. 07
Trois-Rivières ouest
G8Y 5X5

BROUILLON

Recommandée

Cher locataire :

Nous désirons vous faire part qu'en raison de l'augmentation des couts d'exploitations en général et aussi compte tenu du local, de sa situation et des autres facteurs non énumérés ci après, ce, loyer demeure très avantageux.

Votre loyer actuel de 560.00$ par mois sera porté à 600.00$ par mois à compter du __-07-01. Le stationnement vous vaudra aussi peu que 150.00$ par année. C'est le temps d'en profiter, c'est une véritable aubaine.

Le bail sera prolongé du __-07-01 au __-06-30.

Puisque les autres termes et conditions de votre présent bail demeure inchangés nous ne croyions pas nécessaire de composer un nouveau bail entre nous. Auriez-vous l'obligeance d'indiquer votre approbation en signant, cette entente, nous la retourner et nous vous remettrons copie de cette présente lettre qui sert de bail.

Nous avons été assez conservateurs dans cette augmentation et nous nous excusons de cet inconvénient.

Soyez assurés que nous serons très heureux de vous conserver longtemp parmis nous autres. Nous n'avons aucunes plaintes contre vous depuis tant d'années!

... 2

Nous vous remercions pour votre attention bienveillante et anticipons vivement recevoir votre réponse le plustôt possible à nos bureaux.

Salutations cordiales.

La Direction.

Je désire renouveller mon bail. Je ne désire pas renouveller mon bail.

Date: _____ Signature _____

Signature du locataire

BROUILLON

ONZIÈME SITUATION

Une réponse à une offre d'emploi

Le 5 Novembre, 19__

M. Maurice Gauthier
115 Rideau Street, chambre 304
OTTAWA ONTARIO
K1n 5x6

BROUILLON

Réponse à une offre d'emploi parrue dans un journal

Monsieur Gauthier,

Lundi, le 30 septembre, j'ai lu dans "les peties annonces" de la presse que vous offriez une position de secrétaire bilingue.

Dû au fait que je parle couramment l'anglais et le français, je crois posséder les qualités requises pour occuper le poste déjà nommé ci-haut.

J'ai inclu dans ma lettre mon c.v. complet et vous pourrez voir que je possède un secondaire v et que j'ai suivi, par la suite, durant un an et demie un cours de secrétariat pour compléter mes connaissances.

Parce que je dois déménager bientôt à Ottawa il me fera plaisir de vous rencontrer au besoin. Cela pourrait avoir lieu la semaine prochaine soit mardi à 15:00 p.m.

En attendant de vos nouvelles et croyant que vous répondrez affirmativement, voudriez-vous croire en mes salutations les plus empressés.

Respectueusement vôtre et votre
tout dévouée

Voici ma nouvelle adresse :

Françoise Beaucage
163 Kent Street:appartement 05
Ottawa Canada
K1N 6M5
tel; +1 (613) 564-4210

DOUZIÈME SITUATION

Une lettre de vente

Le 7 juillet 19__

Monsieur Arthur Tremblay
2576, blvd Lapointe
Montréal Province de Québec
H1L 5M2
Téléphone 352-2311

BROUILLON

Cher correspondant,

Il fut une époque ou je n'étais pas grosse... mais plutôt OBESE. Vraiment obèse avec presque cinquantes kilo en trop. Je me détestait vraiement beaucoup. J'étais déprimée et très malheureuse.

J'ai longtemps cherché un moyen sérieux et efficace pour maigrir une fois pour toute.

Pendant 15 longues années, je n'aie pas obtenu de résultat notoire.

J'ai fait mes recherches dans plusieurs pays. J'ai vu et essayé des centaines de régimes et de produits miracles pour maigrir.

Aujourd'hui je peux vous affirmer qu'à ma connaissance il existe un seul et unique procédé qui dépasse de loin tous les autres: la Méthode dynamique et efficace de perte de poids de Pierre Rodgers.

Pourquoi. Parce que grâce à cedtte Méthode je suis maintenant mince. Si vous cherchez depuis des anhnées un moyen sérieux pour maigrir (comme moi avant). Un moyen vraiment efficace. Un moyen qui donne des résultats rapides, durables et sans effort. Alors, ne perdez plus une seule minute. Commendez votre livre la Méthode Rodgers en complétant le blanc de commande ci-après. Il ne vous en coûtera que $150.00 sans charges additionnelle. C'est un prix de lancement.....

Je vous souhaite à vous aussi, les milles et une joies qu'ont eu tous ceux qui ont pu l'essayer.

Bonne lecture.

Andréanne Latendresse

P.S. Quand vous aurez rejoind votre poids idéal, envoyer moi (si vous avez le temps) une petite lettre pour me raconter votre expérience. Cela me fera toujours un grand plaisir de vous lire.

BROUILLON

PRÉSENTATION

La rédaction et la disposition d'une note de service et d'un communiqué

1. Objectifs poursuivis

Les mises en situation proposées dans cette troisième partie visent à habiliter l'élève à :

- effectuer la rédaction des notes de service et des communiqués;
- présenter les notes de service et les communiqués selon les règles de disposition dactylographiques propres à ces types d'écrits;
- prendre conscience de l'importance du français écrit dans la rédaction et la mise en forme des notes de service et des communiqués.

2. Contenu

Vous trouverez dans cette partie deux mises en situation pour rédiger et mettre en forme des notes de service et deux mises en situation pour rédiger et mettre en forme des communiqués : l'un interne et l'autre externe.

3. Démarche pédagogique

Pour expliquer la note de service, vous trouverez dans un encadré une fiche technique contenant la définition de la note de service, l'objectif ou les objectifs visés, les traits caractéristiques, le plan détaillé d'une note de service, l'organisation des idées et la présentation matérielle qui se fait généralement sur des formulaires pré-imprimés.

Pour expliquer le communiqué interne ou externe, vous trouverez dans un encadré une fiche technique contenant les définitions des communiqués interne et externe, les objectifs visés, les traits caractéristiques, le plan détaillé d'un communiqué, l'organisation des idées et la présentation matérielle qui se fait généralement sur des formulaires pré-imprimés.

À la suite de la présentation de la fiche technique concernant la note de service, vous trouverez deux mises en situation dont les données, présentées en vrac, permettront de rédiger deux notes de service en bonne et due forme et de les dactylographier correctement sur les formulaires pré-imprimés joints à la suite des mises en situation.

À la suite de la présentation de la fiche technique concernant le communiqué, vous trouverez deux mises en situation très détaillées qui vous

permettront de rédiger un premier communiqué externe et un second communiqué interne. Vous dactylographierez par la suite vos deux communiqués, à double interligne, sur les formulaires pré-imprimés joints à la suite des mises en situation.

4. Méthode suggérée pour rédiger et disposer une note de service et un communiqué

1. Lire attentivement les fiches techniques concernant la note de service ou le communiqué, selon le cas;

2. Analyser les données de la mise en situation de la note de service ou du communiqué, selon le cas;

3. Consulter des modèles de notes de service ou de communiqués (voir la bibliographie du présent document et le corrigé du maître);

4. Relire les fiches techniques et la mise en situation choisie;

5. Préparer un brouillon à partir des données et des renseignements contenus dans la mise en situation choisie;

6. Corriger votre texte écrit à l'aide de grammaires et de dictionnaires;

7. Préparer la copie finale sur des feuilles mobiles, à la machine à écrire ou au traitement de texte;

8. Réviser votre copie dite finale aux points de vue de la rédaction et de la langue;

9. Transcrire votre copie finale à la machine à écrire ou au traitement de texte;

10. Confronter votre note de service ou votre communiqué, selon le cas, avec les modèles suggérés dans le corrigé du maître.

LA NOTE DE SERVICE ET LE COMMUNIQUÉ

Note, note de service et note technique (fiche technique)

DÉFINITION

Les notes (note, note de service et note technique) sont des écrits brefs qui permettent aux membres d'une même entreprise ou d'un organisme donné de communiquer entre eux.

OBJECTIF VISÉ

Les notes servent à transmettre des renseignements précis, des instructions ou des points particuliers à toutes les personnes qui font partie d'une même entreprise, quel que soit le degré hiérarchique du membre concerné.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

1. **Classification**

Il existe trois sortes de notes. La **simple note** s'adresse à des supérieurs ou à des égaux. La **note de service** (la plus courante) est destinée uniquement à des subordonnés. La **note technique** (la moins répandue) se présente sous la forme d'un rapport très simplifié sans lettre de présentation. Elle fournit des renseignements concernant un point technique particulier.

La note prend le nom de **directive** lorsqu'elle a pour objet de donner des instructions générales à tout le personnel ou à une fraction du personnel d'une même entreprise.

Il est incorrect d'employer **mémo** pour désigner ces différentes notes. En effet, un **mémo** est l'abréviation familière de **mémorandum** et désigne une note prise pour soi-même d'une information qu'on ne veut pas oublier.

2. **Éléments constitutifs**

- La mention du ou des destinataires (avec ou sans indication de leurs titres). Si la note s'adresse à un grand nombre de personnes, on peut inscrire à la place du nom des destinataires le mot **Distribution**. Dans ce cas, on joint à la note la liste des personnes concernées. Il ne faut pas employer la préposition **De** à la place d'**Expéditeur**;

- La mention de l'expéditeur (avec ou sans indication de son titre). Il ne faut pas employer la préposition **A** à la place de **Destinataire**;

- L'indication de la date qui peut être présentée sous la forme alphanumérique (Le 13 juin 19 ___) ou sous la forme numérique (19__-06-13);

- L'indication de l'objet de la note. L'objet présente en quelques mots le but et le contenu de la note;

- Le texte proprement dit de la note présente le contenu de la note sans introduction et sans conclusion explicites;

- Diverses mentions telles que les initiales d'identification, les références, les pièces jointes, les copies conformes ou des expressions comme **Prière de faire circuler**, etc. peuvent être utilisées;

- La signature manuscrite de l'expéditeur avec ou sans son titre dactylographié;

- La signature de l'expéditeur est facultative. **Si elle apparaît**, les initiales de l'expéditeur et du secrétaire n'y figurent pas et seule la signature manuscrite se trouve sur la note.

3. **Préliminaires pour la rédaction**

- Il faut d'abord prendre connaissance de la mission confiée;

- Ensuite, identifier le ou les destinataires concernés;

- Préciser les objectifs poursuivis par rapport au mandat confié;

- Élaborer un plan de rédaction aussi clair et précis que possible.

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

. Classement des idées;
. Découpage du texte en paragraphes qui développent chacun une idée;
. Assemblage des différentes parties du message par des liens logiques;
. Utilisation judicieuse des charnières du discours;
. Respect des règles du français écrit : structures des phrases correctes, orthographes lexicale et grammaticale, emploi des majuscules, correction des anglicismes et des expressions fautives, respect des règles de la ponctuation, de la numération et des abréviations.

PRÉSENTATION MATÉRIELLE

La plupart des organismes ou entreprises utilisent des formules préimprimées pour ce type d'écrit.

Les notes de service doivent être dactylographiées à simple interligne et elles doivent respecter les règles de disposition habituelles.

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, présentées en vrac, rédigez une note de service, en bonne et due forme.

TEXTE :

Vous êtes responsable de la bibliothèque au **Centre Marie-Laforêt**. Vous devez informer le personnel enseignant des deux nouvelles acquisitions suivantes :

1. Il s'agit du premier numéro de la revue La passion d'écrire qui vient de voir le jour, à Montréal, le mois dernier.

2. La deuxième acquisition est l'ouvrage tant attendu de Guy Lessard, qui a pour titre L'informatique à son meilleur publié aux éditions Parchemin, à Paris, le 12 septembre dernier. Ce livre compte 500 pages.

À cause des nombreuses demandes, ces deux publications ne pourront être consultées que sur place.

Les heures d'ouverture de la bibliothèque sont de 9 h à 21 h, tous les jours de la semaine, c'est-à-dire du lundi au vendredi.

Vous enverrez une copie de cette note de service à la directrice, M^me^ Louise Durocher et une autre au directeur du personnel, M. Clarence Parent.

NOTE DE SERVICE

Destinataire : _____

Expéditeur : _____

Date : _____

Objet : _____

_____

DEUXIÈME SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, présentées en vrac, rédigez une note de service, en bonne et due forme.

TEXTE :

Le chef du Service de la cantine, **M. Jérémie Carré**, doit informer tout le personnel du pavillon Lambert-Hubert des changements apportés à la cantine, à compter du 1er septembre 19__.

. Le nouvel horaire se lira comme suit : de 7 h 30 à 20 h, du lundi au vendredi.

. Le service des repas chauds se fera de 11 h à 13 h 30 et de 17 h à 19 h 30, tous les jours ouvrables.

. Une augmentation de 3 % touchera tous les menus offerts.

. On installera des petites poubelles de table pour la propreté.

. Tous les plateaux utilisés devront être vidés avant d'être rangés sur les chariots.

. Il y aura interdiction formelle de fumer en tout temps à la cantine.

Vous enverrez cette note de service au directeur du pavillon, M. Pierre Durand et une autre au directeur adjoint, M. Luc Lamontagne.

NOTE DE SERVICE

Destinataire : _____

Expéditeur : _____

Date : _____

Objet : _____

_____

DÉFINITION

Le communiqué est un texte destiné à transmettre une nouvelle à un public de plus ou moins grande importance.

OBJECTIF VISÉ

Le communiqué vise à faire connaître favorablement l'entreprise sous toutes ses facettes : le personnel et les produits.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

1. **Classification**

Il existe deux sortes de communiqués : le **communiqué externe** (ou communément appelé **communiqué de presse**) s'adresse aux médias d'information (journaux, radio et télévision) dans le but de rejoindre le plus grand public. Le **communiqué interne** est destiné au personnel d'un organisme ou d'une entreprise.

2. **Objet**

Tout sujet qui présente un intérêt pour le public et contribue à faire connaître favorablement l'entreprise peut faire l'objet d'un communiqué. Il peut s'agir d'une nouvelle usine ou succursale, du lancement d'un produit, de la nomination de personnel, d'une distinction reçue par un membre de la direction de l'entreprise, d'un anniversaire de fondation, etc.

3. **Éléments constitutifs**

- La provenance du communiqué que donne l'en-tête du papier à lettres de l'organisme ou de l'entreprise;

- Le lieu et la date d'envoi du communiqué peuvent se retrouver, selon le cas :

. avant le titre, dans l'angle supérieur droit;
. au début du texte, juste avant la première phrase;
. à la fin du texte;

- La mention <<Communiqué>>;

- L'avis de publication qui autorise la publication du communiqué à partir d'une date précise :

. Pour publication le 10 octobre 19__;
. Pour publication immédiate;

- Le titre du communiqué qui doit être percutant. Il doit piquer la curiosité du lecteur tout en précisant l'objet et le contenu du texte;

- Si le communiqué est long, il est préférable d'avoir des sous-titres;

- Le texte proprement dit du communiqué, qui est présenté en quelques phrases avec une introduction et une conclusion;

- L'indicatif -30- annonçant la fin du texte à diffuser. Il s'inscrit au centre de la page, à la fin du communiqué proprement dit;

- La source ou l'expression Pour information, qui donne le nom et le numéro de téléphone du rédacteur du communiqué ou de la personne qui peut fournir des renseignements supplémentaires.

Note : Les communiqués (interne et externe) ne sont généralement pas signés et l'on n'y indique pas les initiales d'identification.

4. **Préliminaires pour la rédaction**

- Il faut d'abord se renseigner sur les caractéristiques des destinataires auxquels on veut adresser notre communiqué;

- Ensuite, préciser l'objectif poursuivi;

- Puis, indiquer en résumé l'essentiel du message à transmettre;

- Établir à quel titre on transmet le message contenu dans le communiqué.

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

. Le premier paragraphe du communiqué est le plus important. Il doit retenir l'attention du lecteur. Il doit contenir sous la forme la plus condensée et la plus claire possible tous les éléments essentiels de la nouvelle. Le destinataire du communiqué ne retient très souvent que ce premier paragraphe. En fait, ce premier paragraphe constitue l'introduction;

. Les paragraphes suivants complètent l'information donnée dans le premier paragraphe, par ordre décroissant;

. La conclusion ou dernier paragraphe doit rappeler succinctement le message à transmettre;

. Les principales qualités d'un communiqué sont : l'intérêt, la brièveté, l'exactitude des renseignements, la simplicité de l'expression et la qualité de la rédaction du message.

PRÉSENTATION MATÉRIELLE

La plupart des entreprises commerciales ont un papier à en-tête réservé aux communiqués;

L'efficacité d'un communiqué dépend de la qualité de sa rédaction et de sa présentation matérielle;

Les communiqués peuvent être dactylographiés à simple ou double interligne en laissant des marges suffisamment larges pour permettre aux destinataires (directeur de l'information, chef de rubrique, rédacteur du journal, etc.) de faire des corrections ou de noter des instructions typographiques.

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, présentées en vrac, rédigez un communiqué de presse, en bonne et due forme.

TEXTE :

Vous êtes agent d'information au service de **M. Jean Latraverse**, président du Comité d'embellissement de la ville de **Bethsabée-sur-mer**.

M. Latraverse vous demande de faire parvenir aux responsables de district, de même qu'à tous les journaux de quartiers et aux deux grands quotidiens, le communiqué de presse suivant concernant l'embellissement de la ville.

Il s'agit, à proprement parler, de lancer à travers toute la ville une vaste campagne de propreté et d'embellissement de tous les lieux publics et privés. Le but de cette opération est de rendre la ville plus accueillante et plus attirante pour les résidents, en premier lieu, et pour les touristes qui viennent séjourner chaque année pendant la période estivale.

Les moyens proposés pour atteindre cet objectif sont les suivants :

. planter des arbres, des arbustes, des fleurs, des conifères;
. entretenir les pelouses;
. ramasser les papiers sur le sol, sur les trottoirs et tous autres détritus;
. respecter les horaires de cueillette des ordures ménagères;
. rafraîchir la peinture des maisons, des clôtures et des balcons, etc.

Afin d'encourager les gens à collaborer dans cette entreprise d'embellissement de la ville de Bethsabée-sur-mer, on choisira huit gagnants. Chacun d'eux recevra une plaque soulignant l'effort déployé et un chèque de 200 $.

Le jury sera composé de cinq membres, dont le maire de la ville, Monsieur Arthur Dupéré, et quatre conseillers municipaux. Les lauréats recevront leurs prix le 10 juillet prochain lors d'une soirée récréative qui aura lieu au sous-sol de l'hôtel de ville, 1600, rue Provencher, le code postal, H2L 2B3, et le téléphone, 874-0347.

Votre communiqué de presse portera la date du 15 mars et devra être publié dès réception.

COMMUNIQUÉ

DEUXIÈME SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, présentées en vrac, rédigez un communiqué interne, en bonne et due forme.

TEXTE :

Vous êtes relationniste au service de M^me^ **Jocelyne Tremblay-Dupuis**, présidente-directrice générale chez **Encadrements artistiques inc.**, 6400, boulevard Lajeunesse, à Montréal, province de Québec, H2T 1R3, téléphone, 844-4263, poste 25.

Elle vous avise d'une nouvelle nomination au poste de chef du Service de l'étude du marché. Il s'agit de M^me^ Judith Vivaldi. Elle vous demande d'afficher le communiqué au salon du personnel Arc-en-ciel, le jeudi 28 mai 19__, avant 13 heures.

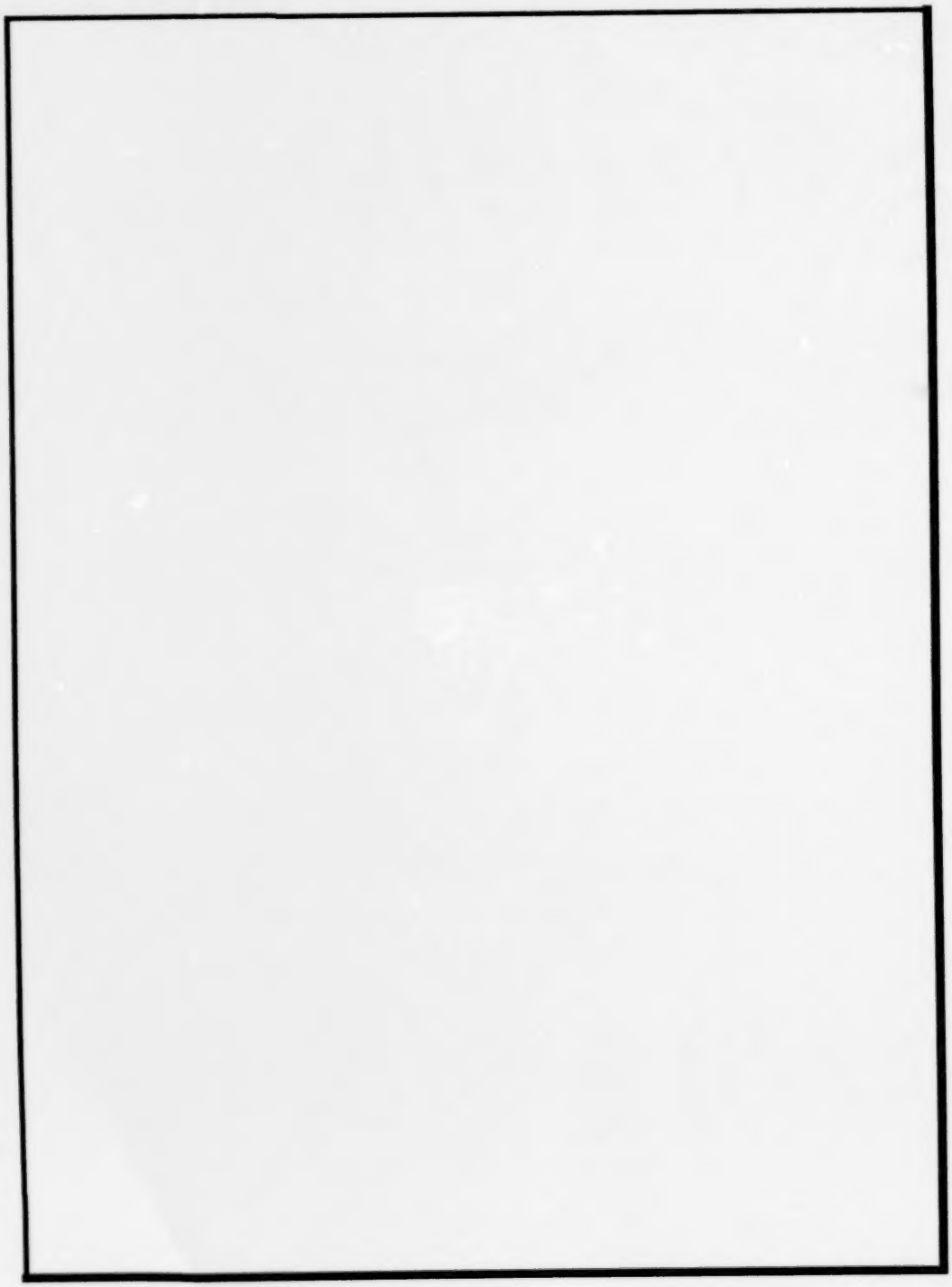
Elle vous rappelle les fonctions spécifiques rattachées au poste de la nouvelle employée :

. la coordination de la recherche commerciale;
. l'évaluation des programmes de commercialisation;
. la connaissance des méthodes de vente concurrentielle;
. la connaissance du marché potentiel et de la situation de la compagnie relativement à ce marché;
. la prévision des conditions du marché;
. la direction des études de produits.

Elle vous demande de la féliciter, de lui offrir des voeux de franc succès au sein de l'entreprise et de l'assurer de la collaboration de tout le personnel.

M^me^ Vivaldi entrera en fonctions le 1^er^ juin prochain. À cette occasion, tout le personnel est invité à assister à la petite réception offerte en son honneur qui se déroulera à la salle Auclair, à 14 h, le jour de son arrivée.

COMMUNIQUÉ



PRÉSENTATION

La rédaction et la mise en forme de lettres simples et complexes

1. Objectifs poursuivis

Les mises en situation proposées dans cette partie veulent habiliter l'élève à :

- effectuer la rédaction de lettres simples et complexes;
- présenter les lettres rédigées selon les règles de disposition dactylographiques propres à ce type d'écrit;
- prendre conscience de l'importance du français écrit dans la rédaction et la mise en forme de lettres d'affaires simples et complexes.

2. Contenu

Vous trouverez dans cette troisième partie treize types de lettres d'affaires regroupées selon l'ordre suivant :

. deux accusés de réception;
. une demande de réclamation;
. deux réponses à une réclamation;
. une demande de renseignements;
. une demande de crédit;
. une réponse à une demande de crédit;
. une communication de renseignements;
. une lettre de recouvrement : rappel;
. une lettre de recouvrement : relance;
. une lettre de recouvrement : mise en demeure;
. un avis de convocation.

3. Démarche pédagogique

Pour chaque type de lettre présenté, vous trouverez dans un encadré, une fiche technique contenant la définition du type de lettre demandé, l'objectif ou les objectifs visés, les traits caractéristiques, le plan détaillé, l'organisation des idées, des formules d'introduction et de conclusion fort utiles pour le rédacteur.

À cette fiche technique théorique succède une mise en situation détaillée de la lettre à rédiger. La partie supérieure de la mise en situation présente les données qu'il faut lire, crayon à la main, pour comprendre la situation décrite : genre de la lettre, message à transmettre, parties de la lettre, ordre à suivre.

La partie inférieure, dactylographiée expressément en majuscules, donne les renseignements complémentaires dont vous aurez besoin pour rédiger votre lettre. Vous devrez, non seulement utiliser judicieusement ces renseignements, mais il vous faudra employer correctement les règles concernant les majuscules.

Par contre, nous ne donnons aucune directive précise concernant la disposition dactylographique de votre lettre. Vous pouvez donc dactylographier votre lettre à un, deux ou trois alignements. Vous pouvez choisir le caractère Pica ou Élite. Toutefois, nous avons présenté les lettres correspondantes dans le corrigé du maître à trois alignements, à ponctuation courante et dans les deux caractères Pica et Élite. La règle en cette matière relève de l'esthétique et du bon goût.

Note : Après avoir lu attentivement la fiche technique puis la mise en situation, l'élève devrait lire des modèles de lettres pour avoir une idée exacte de la lettre demandée. À cette fin, il pourrait consulter, avec profit, la bibliographie du présent document qui cite certains ouvrages fort intéressants.

4. Méthode de travail suggérée pour la rédaction et la mise en forme de ces lettres

1. Lire attentivement la fiche technique;
2. Analyser les données de la mise en situation;
3. Consulter des modèles de lettres;
4. Revoir la fiche technique et la mise en situation;
5. Préparer un brouillon à partir des données et des renseignements fournis dans la mise en situation;
6. Corriger la qualité de la langue à l'aide des grammaires et des dictionnaires;
7. Rédiger sur une feuille mobile, à la machine à écrire ou au traitement de texte votre copie finale;
8. Transcrire votre lettre à la machine à écrire ou au traitement de texte en respectant les règles de disposition dactylographiques;
9. Réviser votre copie dite finale;
10. Confronter votre lettre, dûment dactylographiée, avec celle qui se trouve dans le corrigé du maître.

LETTRES SIMPLES ET COMPLEXES

DÉFINITION

Lettre dans laquelle le destinataire avise l'expéditeur que son envoi (commande, chèque, marchandises et documents importants, etc.) est parvenu à destination.

OBJECTIFS VISÉS

L'accusé de réception donne l'occasion au fournisseur d'offrir un service rapide et courtois en plus d'amorcer de nouvelles relations d'affaires avec le client.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

L'accusé de réception doit être envoyé, le plus tôt possible, pour montrer l'intérêt que l'on accorde à la lettre du client. Il doit clairement indiquer la référence. Certaines maisons d'affaires préfèrent utiliser une carte imprimée sur laquelle elles inscrivent les détails pertinents, plutôt que d'écrire une lettre. Cette habitude se retrouve souvent pour les confirmations des commandes verbales, les rendez-vous, les réservations d'hôtel, les télégrammes, etc. Toutefois, il est d'usage d'envoyer une lettre accusant réception dans les situations suivantes :

1- Demande d'emploi incluant un curriculum vitae;
2- Demande de carte de crédit;
3- Commande importante de marchandises;
4- Plainte formulée à l'endroit d'une personne ou d'un service;
5- Chèque.

Le ton de cette lettre sera empreint de considération et de courtoisie. Le corps de la lettre varie selon le destinataire et selon la situation de communication.

PLANS DÉTAILLÉS : ORGANISATION DES IDÉES

Diverses situations de communication peuvent se présenter :

A- <u>Le fournisseur accepte intégralement la commande</u>

. Remerciements pour la commande passée;
. Acceptation des conditions;
. Confirmation de la date de livraison et du moyen de transport, etc.;
. Précisions complémentaires, s'il y a lieu;
. Promesse d'apporter un prompt service;
. Salutations empressées.

DÉFINITION

Lettre dans laquelle le destinataire avise l'expéditeur que son envoi (commande, chèque, marchandises et documents importants, etc.) est parvenu à destination.

OBJECTIFS VISÉS

L'accusé de réception donne l'occasion au fournisseur d'offrir un service rapide et courtois en plus d'amorcer de nouvelles relations d'affaires avec le client.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

L'accusé de réception doit être envoyé, le plus tôt possible, pour montrer l'intérêt que l'on accorde à la lettre du client. Il doit clairement indiquer la référence. Certaines maisons d'affaires préfèrent utiliser une carte imprimée sur laquelle elles inscrivent les détails pertinents, plutôt que d'écrire une lettre. Cette habitude se retrouve souvent pour les confirmations des commandes verbales, les rendez-vous, les réservations d'hôtel, les télégrammes, etc. Toutefois, il est d'usage d'envoyer une lettre accusant réception dans les situations suivantes :

1- Demande d'emploi incluant un curriculum vitae;
2- Demande de carte de crédit;
3- Commande importante de marchandises;
4- Plainte formulée à l'endroit d'une personne ou d'un service;
5- Chèque.

Le ton de cette lettre sera empreint de considération et de courtoisie. Le corps de la lettre varie selon le destinataire et selon la situation de communication.

PLANS DÉTAILLÉS : ORGANISATION DES IDÉES

Diverses situations de communication peuvent se présenter :

A- <u>Le fournisseur accepte intégralement la commande</u>

. Remerciements pour la commande passée;
. Acceptation des conditions;
. Confirmation de la date de livraison et du moyen de transport, etc.;
. Précisions complémentaires, s'il y a lieu;
. Promesse d'apporter un prompt service;
. Salutations empressées.

B- Le fournisseur accepte la commande sous réserves de modifications : retard de livraison, délai de livraison, épuisement de stock, prix non conforme à la demande initiale ou à celui inscrit dans le catalogue.

. Regrets de ne pouvoir donner suite à la demande;
. Suggestions ou propositions de remplacement;
. Appel à la compréhension et à la sollicitude du client;
. Offre de service renouvelée;
. Remerciements et salutation courtoise.

C- Le fournisseur répond à une commande faite par un nouveau client

. Remerciements pour la commande passée;
. Renseignements concernant l'entreprise et les produits offerts;
. Documentation jointe;
. Souhait que cette première commande marque le début de relations d'affaires suivies;
. Salutations empressées.

D- Le fournisseur répond à une annulation de commande

Premier cas : Le client annule la commande de plein droit parce que le vendeur n'a pas respecté ses engagements.

. Reconnaissance de ses torts;
. Regrets pour le préjudice causé au client, s'il y a lieu;
. Offre de service pour la future commande;
. Remerciements anticipés et salutation.

Deuxième cas : Le client a tort : il n'a pas respecté l'entente conclue avec le vendeur.

. Rappel des engagements du client envers l'entreprise;
. Regrets de ne pouvoir annuler la commande;
. Refus poli d'annulation et justification pour cette impossibilité;
. Demande d'acquittement de la facture due;
. Offre de remplacement, le cas échéant;
. Remerciements anticipés et salutation.

FORMULES

- D'introduction

. Nous vous remercions pour votre commande et nous nous empressons de vous expédier les articles demandés.
. Nous accusons réception de la commande citée en référence et sommes très heureux de vous informer que nous en sommes pleinement satisfaits.
. Nous regrettons vivement de ne pouvoir exécuter votre ordre dans les délais prévus, un arrêt de travail des camionneurs paralyse présentement tout acheminement de marchandises.

- De conclusion

. Nous vous souhaitons bonne réception de la marchandise et vous remercions de l'intérêt que vous avez manifesté envers notre entreprise.
. Nous sommes heureux de pouvoir vous compter parmi nos clients et nous nous efforcerons de vous donner entière satisfaction dans toutes vos demandes.
. Nous attendons votre réponse prompte et mettons tout en oeuvre pour que vous soyez pleinement satisfaits de nos services et de nos produits.

PREMIÈRE SITUATION

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez un accusé de réception, en bonne et due forme.

Vous travaillez à l'**Office des langues anciennes et modernes** et M^me^ Bérangère Vigneault, linguiste vous demande d'accuser réception à partir des notes suivantes :

Elle vient de recevoir trois exemplaires de la revue Dynamisme et deux lexiques des termes d'usage courant d'un professeur de français, langue seconde, M^me^ **Josée Vallières**.

Cette dernière lui avait demandé, il y a quelques semaines, de préparer deux dictées dans le cadre d'un concours de français organisé par l'école.

M^me^ Vigneault vous demande donc d'accuser réception pour les documents reçus et, par la même occasion, d'inviter M^me^ Vallières à venir la rencontrer pour discuter des textes soumis et apporter, le cas échéant, certaines corrections.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **accusé de réception**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

BÉRANGÈRE VIGNEAULT, OFFICE DES LANGUES ANCIENNES ET MODERNES, 1355, RUE DECELLES, BUREAU P-40, MONTRÉAL, H4L 2C4, PROVINCE DE QUÉBEC, TÉLÉPHONE, 514-243-6432.

JOSÉE VALLIÈRES, CENTRE D'ACCUEIL DESJARDINS, 8511, AVENUE D'OUTREMONT, OUTREMONT, PROVINCE DE QUÉBEC, H3N 2M9, TÉLÉPHONE, 514-734-2632.

DEUXIÈME SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez un accusé de réception, en bonne et due forme.

Vous êtes secrétaire de M. Marc-André Deshaies, directeur commercial chez **Moteurs Hors-bord Alco**, un magasin qui vend des chaloupes, des roulottes, des tentes, des moteurs et des bateaux de toutes sortes.

Vous venez de recevoir une commande de dix chaloupes et de dix moteurs hors-bord de M^me^ Gisèle Lalumière, directrice des achats à la **Marina Fleurie inc.**

C'est la première fois que vous faites affaire avec cette femme. Vous lui promettez d'effectuer la livraison des articles commandés dans un délai de quinze jours et vous lui accordez une remise de 5 % sur le prix du catalogue.

Vous lui offrez même les services de votre agent technique, M. Jean Leclerc, qui pourrait passer vérifier les articles quelques jours après la livraison, à sa convenance. Vous lui demandez donc de vous indiquer, en post-scriptum, le jour et l'heure qui lui conviendraient le mieux.

Enfin, n'oubliez pas de la remercier pour cet achat et assurez-la de la qualité de vos produits.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **accusé de réception**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

MARC-ANDRÉ DESHAIES, MOTEURS HORS-BORD ALCO, 2505, RUE SAINT-JOSEPH, LACHINE, PROVINCE DE QUÉBEC, H8S 2K9, TÉLÉPHONE, 514-634-3291.

GISÈLE LALUMIÈRE, MARINA FLEURIE INC., 321, RUE YOUVILLE, CHÂTEAUGUAY, PROVINCE DE QUÉBEC, J6J 4S1, TÉLÉPHONE, 514-693-6634.

JEAN LECLERC, TÉLÉPHONE, 514-632-2133.

NUMÉRO DE COMMANDE : TDR-45678.

Demande de réclamation (fiche technique)

DÉFINITION

Lettre dans laquelle on expose ses griefs, ses plaintes parce qu'on s'estime lésé dans ses droits.

OBJECTIFS VISÉS

Informer le fournisseur d'une erreur survenue au cours d'échanges commerciaux et proposer une correction ou rectification en vue d'obtenir une réponse et un règlement satisfaisants.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

La lettre de réclamation doit être rédigée avec beaucoup de tact et de pondération dans la formulation de la plainte. Le ton sera neutre, courtois mais ferme dans la description des dommages causés : il ne s'agit pas de blâmer un service ou une personne en particulier, mais plutôt de chercher à comprendre cet oubli ou cette erreur. Cette lettre se caractérise par sa clarté et sa précision. On recommande donc d'indiquer la référence exacte et de mettre en évidence l'objet de la réclamation, qui se range généralement dans l'une des trois catégories suivantes :

1- Marchandises : la qualité ou la quantité ne correspond pas à la commande du client.

2- Livraison et services offerts : livraison incomplète, bris dans le transport ou la manutention, retard, installation défectueuse, plainte contre le personnel ou les services.

3- Facturation : erreur de calcul, omission d'un escompte, modification du prix marqué, suppléments non justifiés (emballage, transport, taxe, etc.).

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

- Rappel de la commande faisant l'objet de la réclamation;
- Exposé clair de la cause d'insatisfaction ou du problème soulevé;
- Demande ferme de rectification de l'erreur et proposition de remplacement;
- Souhait d'une réponse prompte;
- Salutation.

FORMULES

- <u>D'introduction</u>

. Nous vous informons que votre envoi du... contient une erreur de facturation qui nous cause un grave préjudice.
. Nous venons de recevoir notre commande R-56 et nous vous en remercions. Toutefois, lors du déballage, nous avons constaté qu'il manquait...
. Nous avons commandé le... huit paires de ski alpin et nous ne les avons pas encore reçues, bien que vous nous ayez promis de nous les faire parvenir dans les quinze jours.

- <u>De conclusion</u>

. Nous vous saurions gré d'apporter tous vos soins à l'emballage de cette marchandise.
. Espérant que vous donnerez une suite favorable à notre commande, nous vous prions d'agréer...

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez une lettre de réclamation, en bonne et due forme.

Vous travaillez pour M^me^ Sophia Légaré, directrice commerciale du magasin **Bachard et Frères ltée**. On vend et on répare les articles ménagers comme les cuisinières, les lessiveuses et les machines à sécher dans cette maison d'affaires.

Un de vos clients, M. **Ernest Lafayette** a acheté, il y a six mois, une lessiveuse automatique Tanagra, de modèle 120L. Cette machine à laver qui porte une garantie de cinq ans contre tout vice de fabrication ou défaut de fonctionnement, ne lui donne pas satisfaction.

En effet, la lessiveuse ne se remplit pas au cycle <<lavage>> au niveau choisi. De plus, un bruit persistant se fait entendre pendant le cycle d'essorage.

Il vous en a informé et vous lui avez envoyé un technicien pour qu'il effectue les ajustements nécessaires. Toutefois, les ennuis de fonctionnement que vous avez signalés subsistent après la visite du technicien. Il vous demande donc l'échange pur et simple de la lessiveuse ou un remboursement pour cet achat.

Vous répondez à ce client en lui offrant une autre machine à laver toute neuve en compensation plutôt qu'un remboursement en argent, car votre entreprise ne reprend pas la marchandise contre remboursement, mais offre un nouveau produit de qualité. Vous vous excusez pour les inconvénients causés et vous vous engagez à lui livrer la nouvelle marchandise dans les 48 heures.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **lettre de réclamation**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

BACHARD ET FRÈRES LTÉE, 205, 132^E^ RUE, BEAUCEVILLE, PROVINCE DE QUÉBEC, GOM 1A5, TÉLÉPHONE, 418-774-3359.

ERNEST LAFAYETTE, 11355, RUE MARC-AURÈLE-FORTIN, MONTRÉAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H1E 3G6, TÉLÉPHONE, 514-648-5486.

FACTURE : N^O^ A-327.

DEUXIÈME SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez une lettre de réclamation, en bonne et due forme.

L'entreprise pour laquelle vous travaillez, **Les importations Sindbad**, vient de recevoir sa facture d'électricité et de chauffage dans laquelle le chef comptable, M. Martin Biron, a relevé une importante erreur de facturation.

En effet, la **Compagnie Hydro-électricité ltée**, a facturé le solde du mois de mai, soit 150 $ en plus de la somme due pour le mois courant (juin), c'est-à-dire 250 $. Elle a, en outre, ajouté des intérêts de 26,56 % pour le supplément de retard.

Or le compte du mois de mai a été réglé en totalité à la succursale de la **Caisse d'économie Hibiscus** avec laquelle votre entreprise traite depuis plus de quinze ans. La directrice de la caisse peut fournir d'excellentes références sur demande.

Vous avez téléphoné à la **Compagnie Hydro-électricité ltée** pour faire rectifier rapidement cette erreur, mais la préposée au Service à la clientèle, M^me^ Yvette Rousseau, vous demande de lui écrire le 20 juin par courrier recommandé et de joindre à votre envoi toutes les pièces justificatives.

Monsieur Biron vous demande d'envoyer une copie de votre lettre au directeur du budget de votre entreprise, M. Claude Lanteigne, et une autre à M^me^ Irène Thompson, directrice de la **Caisse d'économie Hibiscus**.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **lettre de réclamation**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

LES IMPORTATIONS SINDBAD, 1010, SAINTE-CATHERINE OUEST, BUREAU 911, LAVAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H1B 3R7, TÉLÉPHONE, 514-875-0545.

COMPAGNIE HYDRO-ÉLECTRICITÉ LTÉE, CASE POSTALE 400, SUCCURSALE B, MONTRÉAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H3C 3P6, TÉLÉPHONE, 514-234-6532.

CAISSE D'ÉCONOMIE HIBISCUS, 600, RUE DE LA GAUCHETIÈRE OUEST, MONTRÉAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H3B 4L6, TÉLÉPHONE, 514-765-8976.

NUMÉRO DE FACTURE : 675 907 432234.

Réponse à des réclamations (fiche technique)

DÉFINITION

Lettre dans laquelle le fournisseur répond à une demande de réclamation formulée par le client, qu'il s'agisse d'une plainte, d'une requête, d'une revendication, d'une demande ou de récriminations.

OBJECTIFS VISÉS

Reconnaître ses torts et conserver la confiance du client, malgré l'erreur commise. Montrer le sérieux de l'entreprise et la bonne volonté du fournisseur.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

La réponse à une lettre de réclamation doit être prompte pour montrer que l'on s'occupe du client et que l'on prend en considération sa requête. Cette lettre, rédigée avec beaucoup de diplomatie, entend convaincre le client qu'il a tout intérêt à poursuivre des affaires avec le fournisseur. Le ton utilisé fera donc appel à la sollicitude et à l'indulgence du client. Comme pour la demande de réclamation, la réponse à cette demande se veut claire et précise : elle reprend la référence citée et indique l'objet de la réclamation. Selon le type de réclamation exigé par le client, la réponse du fournisseur pourra adopter trois formes possibles : une réclamation justifiée, une réclamation partiellement justifiée et une réclamation injustifiée.

PLANS DÉTAILLÉS : ORGANISATION DES IDÉES

- Réclamation justifiée

. Référence à la demande de réclamation;
. Explication et justification de l'erreur;
. Regrets et excuses;
. Rectification apportée;
. Offre de service renouvelée;
. Salutation.

- Réclamation partiellement justifiée

. Référence à la demande et justification partielle;
. Regrets de ne pouvoir répondre parfaitement à la demande;
. Solution proposée;
. Offre de service renouvelée;
. Salutation.

- Réclamation injustifiée

. Référence à la demande et raisons justifiant le refus;
. Regrets ne ne pouvoir donner suite à la demande;
. Conséquences qu'entraîne le refus;
. Salutation.

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez une lettre de réclamation, en bonne et due forme.

Vous êtes au service de M. Léandre Doré, directeur des ventes, chez **Audiovision Mondaire ltée**, un magasin spécialisé dans la vente et la réparation des appareils électriques et électroniques : radios, téléviseurs, vidéos, stéréos, etc.

Un de vos techniciens a récemment réparé un appareil stéréophonique acheté par une cliente, il y a huit mois, et il lui a facturé les pièces changées et la main-d'oeuvre.

Or la cliente, M^me^ **Angèle Dionne**, vous a écrit (lettre du 17 mai) pour contester ce compte, car elle prétend que les pièces aussi bien que la main-d'oeuvre sont couverts par la garantie.

Après avoir vérifié, vous constatez que votre cliente n'a pas totalement tort. En effet, le contrat de vente qui la lie stipule clairement que la garantie s'applique à la main-d'oeuvre pour une période de six mois après la vente alors que la garantie concernant les pièces se prolonge sur une période de deux ans.

M. Doré vous demande de répondre à cette cliente en lui expliquant la teneur de la garantie. De plus, il vous suggère de lui faire parvenir, par la même occasion, une copie des deux clauses du contrat de vente.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger une **lettre de réclamation**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

AUDIOVISION MONDAIRE LIMITÉE, 5275, AVENUE JEAN-TALON EST, MONTRÉAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H1S 2L2, TÉLÉPHONE, 514-721-1197.

ANGÈLE DIONNE, 5969, RUE HOCHELAGA, MONTRÉAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H1N 2X3, TÉLÉPHONE, 514-253-8044.

NUMÉRO DE CONTRAT : 876502.

Demande de renseignements (fiche technique)

DÉFINITION

Lettre dans laquelle on demande des renseignements sur quelqu'un (employé, nouveau client, maison d'affaires, etc.) ou sur quelque chose (marchandises, produits, services, etc.).

OBJECTIFS VISÉS

Obtenir les renseignements demandés dans les plus brefs délais en vue d'actions à poser, en toute connaissance de cause.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

Cette lettre fait partie de la correspondance courante d'une entreprise et exige, pour être efficace, certaines qualités rédactionnelles. Quels que soient les renseignements demandés, la lettre doit être rédigée avec beaucoup de tact, de précision et de clarté. On recommande d'indiquer clairement l'objet de la lettre et de préciser la personne ou le service auquel elle s'adresse. S'il s'agit d'une demande de renseignements concernant une personne, on pourra utiliser, selon le cas, les mentions de caractère : **CONFIDENTIEL** ou **PERSONNEL**. Dans l'énumération des renseignements désirés, on conseille d'adopter un ordre, numérique ou alphabétique. Pour faciliter la compréhension du lecteur et lui permettre de gagner du temps, on peut mettre aussi les renseignements en retrait. La longueur du texte de la lettre varie évidemment selon la nature des renseignements demandés.

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

. Donner les références et énoncer les raisons qui vous ont incité à écrire cette demande de renseignements;
. Énumérer les renseignements désirés, d'une façon claire et ordonnée;
. Demander une prompte réponse;
. Remercier à l'avance;
. Utiliser la formule de salutation qui convient.

FORMULES

- D'introduction

. Voudriez-vous avoir l'amabilité / l'obligeance de nous communiquer faire connaître les renseignements suivants / concernant le...
. Pourriez-vous nous faire parvenir / envoyer / expédier votre plus récent catalogue / dépliant par retour du courrier?

. Ayant lu avec beaucoup d'intérêt l'annonce que vous avez fait paraître dans le journal du __, j'aimerais avoir plus d'information sur le sujet.

- <u>De conclusion</u>

. En vous remerciant d'avance pour ces précieux renseignements, nous vous prions d'agréer...
. Nous vous serions reconnaissants / obligés de nous faire part de tout autre renseignement que vous voudrez bien nous communiquer.
. Par ailleurs, nous aimerions recevoir une réponse dans les meilleurs délais / rapidement / le plus tôt possible.

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez une lettre de demande de renseignements, en bonne et due forme.

Vous travaillez pour M. Jacques Hertel, directeur de **La Caisse populaire Pascal**. Ce dernier a l'intention de renouveler, d'ici quelques mois, tous les micro-ordinateurs et les imprimantes de sa succursale.

La semaine dernière, il a reçu un représentant du Service des ventes du **Centre du micro-ordinateur mérite** qui lui a remis un exemplaire du dernier catalogue contenant les nouveautés pour l'année courante.

Après avoir examiné minutieusement les différents micro-ordinateurs proposés et les imprimantes, il vous demande d'écrire à M^me^ Agathe Lévesque, chef du Service de la publicité, pour obtenir de plus amples renseignements concernant le modèle XL-1012, couleur, au laser.

Il aimerait savoir, entre autres, les caractéristiques et le prix d'achat de cet appareil en particulier. Il voudrait connaître l'escompte accordé lors d'une importante commande, le mode et le délai de livraison de même que tous les services offerts après la vente. En un mot, il veut être bien informé avant de passer une commande ferme.

Pour qu'il n'y ait pas d'ambiguïté, vous joignez à votre envoi une photocopie du modèle désiré.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **lettre de demande de renseignements**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

LA CAISSE POPULAIRE PASCAL, 7905, AVENUE DESCARTES, ANJOU, PROVINCE DE QUÉBEC, H1E 3N2, TÉLÉPHONE, 514-878-1715.

CENTRE DU MICRO-ORDINATEUR MÉRITE, 9150, BOULEVARD DE L'ACADIE, LOCAL 45, MONT-ROYAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H3P 3E8, TÉLÉPHONE, 514-383-1040.

DEUXIÈME SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez deux lettres de crédit : la demande de crédit et la réponse affirmative à cette demande de crédit.

Vous êtes au service de M^me^ Évelyne Tussot, directrice des achats chez **Boutique de sport Bertin & Fils**.

À l'arrivée de la saison estivale, vous avez lancé une campagne publicitaire pour vanter les mérites de vos caravanes, de vos roulottes et d'articles divers de camping. Vous prévoyez augmenter sensiblement votre chiffre d'affaires dans les prochaines semaines.

M^me^ Tussot vient de recevoir la marchandise commandée le mois dernier chez votre fournisseur habituel, **Centre de camping et de caravanage**, pour une valeur totale de 75 000 $.

Habituellement, le **Centre de camping et de caravanage** accorde à ses clients un délai de paiement de 30 jours. Aujourd'hui, votre patronne aimerait obtenir un délai supplémentaire de 60 jours pour acquitter la totalité de sa facture, car elle croit que la marchandise va s'écouler très rapidement.

Elle vous demande donc d'écrire (le 2 mars) à M. André Poirier, chef comptable au **Centre de camping et de caravanage** pour qu'il lui accorde le délai souhaité.

Elle aimerait que vous lui rappeliez les bonnes relations commerciales entretenues depuis plusieurs années et son assiduité à régler les comptes précédents. De plus, dans l'éventualité où M. Poirier désirerait des renseignements concernant sa solvabilité, il pourrait s'adresser à M. Roger Williams de **La Banque de l'abondance** avec laquelle elle traite depuis plus de quinze ans.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger vos **lettres de crédit**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

BOUTIQUE DE SPORT BERTIN & FILS, 6480, RUE BEAUBIEN EST, MONTRÉAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H1M 1A9, TÉLÉPHONE, 514-255-9844.

CENTRE DE CAMPING ET DE CARAVANAGE, 56, AVENUE JACQUES, SOREL, PROVINCE DE QUÉBEC, H2K 2E5, TÉLÉPHONE, 514-654-7865.

LA BANQUE DE L'ABONDANCE, 1262, RUE LATOUR, MONTRÉAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H4L 4S4, TÉLÉPHONE, 514-321-6543.

NUMÉRO DE FACTURE : 243D 204. **NUMÉRO DE CLIENT : ACF-2668.**

Communication de renseignements (fiche technique)

DÉFINITION

Lettre dans laquelle on communique à un correspondant les renseignements attendus.

OBJECTIFS VISÉS

Convaincre ou persuader le client que la solution retenue est la meilleure ou encore que la demande est motivée par des raisons valables. Promouvoir de bonnes relations d'affaires.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

La réponse à une demande de renseignements doit être avant tout prompte, car elle doit montrer, hors de tout doute, au client qu'il traite avec une maison d'affaires digne de confiance. Cette lettre doit être complète et claire, c'est-à-dire qu'elle doit donner des réponses à toutes les questions posées en respectant, de préférence, l'ordre choisi par le correspondant. Si on les juge pertinents, on peut ajouter des renseignements supplémentaires auxquels le client n'a pas pensé mais qu'on croit lui être de quelque utilité dans le choix qu'il devra faire. Le ton de la lettre sera empreint de courtoisie et de serviabilité, même si on doit donner une réponse défavorable au client. On peut profiter de cette occasion pour mieux faire connaître l'entreprise. Il est d'usage d'employer, dans ce genre de lettre, certaines mentions de caractère ou d'acheminement comme : **A L'ATTENTION DE..., PERSONNEL, CONFIDENTIEL, RECOMMANDÉ**. Le corps de la lettre varie selon le sujet et selon le destinataire. On trouvera donc trois types de réponses possibles pour ces lettres : une réponse favorable, une réponse défavorable et une réponse vague.

PLANS DÉTAILLÉS : ORGANISATION DES IDÉES

- <u>Réponse favorable</u>

. Références à la demande de renseignements;
. Communication de tous les renseignements demandés dans l'ordre adopté par le correspondant;
. Ajout d'information jugée pertinente;
. Disponibilité et offre de service;
. Salutation.

- Réponse défavorable

. Références à la demande de renseignements;
. Regrets de ne pouvoir donner une suite positive aux renseignements demandés;
. Justification de la réponse négative;
. Disponibilité et offre de service;
. Salutation.

- Réponse vague

. Références à la demande de renseignements;
. Regrets et raisons qui empêchent de fournir les renseignements requis;
. Disponibilité et offre de service;
. Salutation.

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez une lettre de communication de renseignements, en bonne et due forme.

Vous travaillez pour M^me^ Juliette Comeau, directrice artistique d'une Troupe de théâtre appelée **Bon enfant**, une entreprise spécialisée dans la présentation de spectacles pour enfants de la maternelle.

Un de vos clients, M. Simon Aquin, désire recevoir votre troupe à son école, **l'École maternelle Marie-Astre-Du-Jour**. Dans sa lettre du 15 mai, il vous demande de lui fournir tous les renseignements concernant les spectacles offerts.

Le lendemain, vous lui répondez que votre troupe n'est pas itinérante, que tous les spectacles présentés se font à la salle **Bon enfant**, du nom de la troupe. Vous lui donnez toutes les dates disponibles et vous le renseignez sur les services offerts sur place : encadrement, sécurité, hygiène, etc. Vous lui faites parvenir un feuillet publicitaire pour qu'il puisse faire un choix en toute connaissance de cause et vous l'invitez, finalement, à communiquer avec vous pour fixer une date de réservation, étant donné que la troupe joue à guichets fermés depuis six mois.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **lettre de communication de renseignements**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

TROUPE DE THÉÂTRE BON ENFANT, 1057, RUE DE LA MONTAGNE, MONTRÉAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H3G 1Y9, TÉLÉPHONE, 514-843-6247.

ÉCOLE MATERNELLE MARIE-ASTRE-DU-JOUR, 3352, BOULEVARD GOUIN EST, MONTRÉAL-NORD, PROVINCE DE QUÉBEC, H1H 1B7, TÉLÉPHONE 514-322-1162.

RAPPEL (fiche technique)

DÉFINITION

Lettre dans laquelle le fournisseur rappelle à son client l'échéance d'un compte dû.

OBJECTIF VISÉ

Obtenir le paiement de la facture dans les meilleurs délais.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

Le premier rappel pour le recouvrement d'une facture peut se présenter sous différentes formes : appel téléphonique, photocopie du relevé de compte de la facture sur lequel le Service de la comptabilité inscrit un symbole, note de rappel sur une carte imprimée ou une lettre en bonne et due forme. Dans la lettre de rappel, le ton demeure cordial car il s'agit de rappeler l'échéance avec tact, sans froisser la susceptibilité du client que l'on désire conserver. À ce stade, le fournisseur doit savoir se montrer bon prince pour comprendre les raisons de son client et être prêt à excuser un oubli. Il se peut aussi qu'il y ait eu une erreur au Service de la comptabilité comme il peut s'agir d'un simple malentendu. Autant de raisons pour lesquelles le fournisseur a intérêt à se montrer conciliant. Afin d'éviter toute ambiguïté, il convient d'indiquer la référence précise concernant le compte à percevoir.

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

. Exposé de la situation actuelle : indiquer le montant de la dette;
. Demande d'explications concernant le retard dans le paiement;
. Souhait d'un paiement rapide;
. Salutations cordiales.

FORMULES

- <u>D'introduction</u>

. En procédant à une vérification de nos écritures / de votre compte, nous constatons que... / nous remarquons que...
. Conformément à nos accords / à notre entente, nous vous adressons, sous ce pli, le relevé de votre compte.
. Nous nous permettons de vous signaler que votre facture du _ janvier dernier n'a pas encore été payée.
. Nous constatons que vous n'avez pas réglé votre facture du __ mars d'un montant de __ $.

- <u>De conclusion</u>

. Voulez-vous avoir l'obligeance de nous faire parvenir le paiement de votre facture dans les plus brefs délais?
. Nous vous serions reconnaissants / très obligés de nous régler le plus rapidement possible le solde de __$.
. Nous vous saurions gré de bien vouloir nous retourner, le plus tôt possible, le paiement de votre facture du __ janvier dernier.
. Espérant que vous vous acquitterez très rapidement de votre facture, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez une lettre de recouvrement, en bonne et due forme.

Vous êtes secrétaire à la **Librairie Capucine**, une maison spécialisée dans la vente de livres de psychologie de la personne, de médecine naturelle, de spiritualité et d'astrologie.

La directrice de l'institut **Le Monde ésotérique**, M^me^ Lisette Mayrand, a fait l'achat d'une importante commande de livres d'une valeur totale de 10 000 $. Elle a payé la moitié de sa facture sur réception de la marchandise, il y a maintenant trois mois. Depuis ce temps, vous êtes sans nouvelles de cette cliente qui a toujours respecté ses engagements avec vous, lors de commandes antérieures.

Après avoir vérifié les états de compte des clients de la **Librairie Capucine**, le chef comptable, M. Hubert Sanfaçon, vous avise que M^me^ Mayrand doit encore la somme de 5 000 $.

Il vous demande donc de lui écrire pour lui réclamer le montant dû et lui offrir, par la même occasion, si tel est son désir, des facilités de paiement qui lui permettraient de régler sa dette plus facilement.

Il aimerait que vous lui rappeliez la clause du contrat V qui la lie à son achat. Elle doit payer le solde de 5 000 $ dans les 90 jours suivant la date de la réception des livres commandés.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **lettre de recouvrement**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

LIBRAIRIE CAPUCINE, 1851, BOULEVARD MANSEAU, LONGUEUIL, PROVINCE DE QUÉBEC, J4K 3C7, TÉLÉPHONE, 514-442-4773.

LE MONDE ÉSOTÉRIQUE, 607, RUE DE BEAUJEU, QUÉBEC, PROVINCE DE QUÉBEC, G1J 2R5, TÉLÉPHONE, 418-694-0663.

NUMÉRO DE CLIENT : 220-46-17-C.

DÉFINITION

La lettre de relance fait l'objet d'un second rappel. Le délai, entre les lettres de rappel et de relance, varie habituellement de deux à quatre semaines.

OBJECTIF VISÉ

Dans la majorité des cas, une première lettre de rappel suffit pour obtenir le règlement d'un compte. Cependant, il peut arriver qu'il soit nécessaire d'envoyer des lettres plus pressantes, pour obtenir promptement le solde de la facture en souffrance.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

Comme pour la lettre de rappel, il convient d'indiquer, dans la lettre de relance, la référence précise concernant le compte à percevoir. On recommande de placer un objet pour mieux attirer l'attention du client sur le but de cette deuxième lettre. On pourrait utiliser, par exemple, Compte en souffrance ou Facture impayée. Le ton de la lettre devient beaucoup plus ferme, parce qu'on s'adresse à un client négligent qui ne respecte pas ses engagements ou qui éprouve des difficultés financières insoupçonnées. Toutefois, le fournisseur ne doit pas accabler de reproches son client mais, au contraire, lui offrir ses services pour l'aider à trouver une solution à ses problèmes d'ordre pécuniaire. A ce second stade, le fournisseur espère encore conserver son client.

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

. Allusion à la première lettre de rappel et mention du montant dû;
. Offre de disponibilité : aide, services;
. Menace d'utiliser des moyens plus rigoureux, s'il y a lieu;
. Demande d'un règlement rapide ou d'une réponse montrant sa bonne foi;
. Salutation courtoise sans plus.

FORMULES

Voici quelques formules élégantes à utiliser pour essayer de convaincre le client qu'il a tout intérêt à régler sa facture.

. Nous aimerions que vous nous donniez la preuve que nous n'avons pas eu tort de vous faire confiance.
. Venez nous contacter / nous rencontrer à nos bureaux pour que nous trouvions ensemble une solution de règlement.
. Ne nous obligez pas à prendre des moyens / mesures qui compromettraient votre crédit et votre réputation.
. Un prompt règlement de ce débit mettrait fin à une situation aussi pénible / désagréable pour nous que pour vous.
. Vous nous obligeriez en nous faisant parvenir, le plus rapidement possible, le montant de votre facture échue le...
. Afin de nous épargner de prendre à votre encontre des mesures extrêmes, nous vous rappelons...

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez une lettre de recouvrement, en bonne et due forme.

Vous travaillez pour M. Jérôme Laurent, ingénieur à la firme **Berger, Séguin et Laurent inc.**, spécialisée dans le domaine de l'immobilier.

Une cliente, **M^me^ Thérèse Lafrenière**, a demandé, il y a trois mois, les services de votre firme pour une évaluation de travaux d'excavation. Vous lui avez fait parvenir votre facture tel qu'il était stipulé dans le contrat de vente. Le montant de la facture s'élevait à 2 000 $.

Il y a un mois, vous lui avez transmis une note de rappel, mais vous n'avez obtenu aucune réponse. Par ailleurs, vous avez appris, de source bien informée, que M^me^ Lafrenière éprouvait des difficultés financières étant donné qu'elle a dû se faire hospitaliser à la suite d'un accident de la route.

Votre patron, M. Laurent, vous demande donc de lui écrire de nouveau (le 20 juin) pour lui offrir des facilités de paiement compte tenu des circonstances fâcheuses que vous connaissez. De plus, cette cliente a toujours payé ses comptes à temps et en totalité. N'oubliez pas que c'est une cliente à laquelle votre patron tient beaucoup.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **lettre de recouvrement**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez-les, s'il y a lieu.

BERGER, SÉGUIN ET LAURENT INC., 350, RUE DES FAUVETTES, SHERBROOKE, PROVINCE DE QUÉBEC, J1G 4B8, TÉLÉPHONE, 418-522-4578.

THÉRÈSE LAFRENIÈRE, 2605, RUE DES JONQUILLES, FLEURIMONT, PROVINCE DE QUÉBEC, J1G 4M7, TÉLÉPHONE, 418-692-2049.

NUMÉRO DE CLIENT : WTR-458.

DÉFINITION

La mise en demeure est la dernière lettre adressée au client récalcitrant qui n'a pas tenu compte des lettres de rappel et de relance précédentes. C'est la sommation ultime envoyée à quelqu'un pour qu'il exécute ses engagements.

OBJECTIF VISÉ

Aviser le client que s'il ne paie pas dans le délai donné, son compte sera confié à une agence de recouvrement ou fera l'objet d'un recours devant les tribunaux ou à tout autre moyen que la loi met à la disposition du fournisseur.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

Il est très important, dans cette lettre, de préciser la référence exacte du compte en souffrance qui a fait l'objet des deux lettres précédentes. À cause de l'importance de la requête, il convient d'envoyer la mise en demeure par courrier recommandé. Le fournisseur ou l'expéditeur peut utiliser l'expression **SOUS TOUTES RÉSERVES** pour se protéger des recours possibles d'un client malhonnête ou trop rusé. Le ton sera poli parce qu'il s'agit d'une lettre d'affaires, mais très sec et ferme, car le destinataire ne doit pas douter un seul instant de la portée de l'injonction de payer. En outre, il n'est aucunement question, dans une mise en demeure, de ménager la susceptibilité du client, étant donné que nulle autre entente ne peut être envisagée et que l'entreprise ou le fournisseur, à ce stade, ne désire plus garder ce mauvais payeur.

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

. Rappel des lettres précédentes (rappel et relance);
. Dernier délai précisé (nombre de jours, date fixée);
. Mesures envisagées présentées de façon claire et convaincante;
. Formule de conclusion qui ne laisse transparaître aucun compromis possible, ni délai supplémentaire;
. Salutation très brève.

FORMULES

- D'introduction

. En dépit des nombreuses lettres de rappel que nous vous avons envoyées, le paiement de votre compte ne nous est pas encore parvenu.
. Nous sommes tout à fait surpris de voir que vous n'avez pas tenu compte de nos lettres de rappel, du __ et du __ derniers, au sujet de votre compte payable le 30 du mois de __.

- De conclusion

. Passé ce délai, nous nous verrions contraints de vous poursuivre devant les tribunaux.
. Veuillez noter que faute de recevoir à la date indiquée la somme due, il ne nous sera plus possible de différer le recours en justice.
. À notre grand regret, nous devons vous informer que votre compte sera transmis à une agence de recouvrement.

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez une lettre de recouvrement, en bonne et due forme.

Vous travaillez pour M^me^ Michèle Fafard, chef du Service du crédit chez **Ébénisterie César ltée**, fabricant d'armoires de cuisine canadienne en chêne massif.

Il y a dix mois, un de vos clients **M. Marcel Rondeau**, a acheté deux armoires de cuisine d'une valeur totale de 15 000 $. Il était stipulé dans le contrat d'achat qu'il verserait des mensualités de 500 $ le quinzième jour de chaque mois. Or vous n'avez rien reçu depuis trois mois et vous êtes sans nouvelles de votre client. Vous avez téléphoné à son domicile à plusieurs reprises, mais en vain.

En outre, vous lui avez fait parvenir deux lettres, la première (le 8 août), il y a deux mois et la seconde date du mois dernier (le 10 octobre). Vous n'avez obtenu aucune réponse à ces deux lettres pourtant très explicites concernant le remboursement des mensualités échues.

M^me^ Fafard s'impatiente et elle vous demande de lui écrire aujourd'hui même (le 10 novembre) pour exiger, cette fois, le paiement complet des sommes dues dans les dix jours, sous peine de recourir au chef du contentieux pour s'occuper de cette affaire.

Vous faites parvenir une copie de cette lettre à M. André Lamoureux, chef du contentieux.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre **lettre de recouvrement**. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez-les, s'il y a lieu.

ÉBÉNISTERIE CÉSAR LTÉE, 231, RUE DES MERLES, BELOEIL, PROVINCE DE QUÉBEC, J3G 5K9, TÉLÉPHONE, 514-243-5632.

MARCEL RONDEAU, 220, RUE DES PINSONS, DUVERNAY, LAVAL, PROVINCE DE QUÉBEC, H7A 2Z3, TÉLÉPHONE, 514-645-4789.

NUMÉRO DU CONTRAT D'ACHAT : 118790.

NUMÉRO DE COMPTE : Z-215.

DÉFINITION

Lettre dans laquelle on convoque une ou des personnes à participer à une réunion, une assemblée, un séminaire, un colloque ou un congrès, etc. L'avis de convocation peut être envoyé sous forme de lettre personnelle adressée à une personne en particulier ou prendre la forme d'une lettre circulaire, ne comportant ni le nom ni l'adresse du destinataire.

OBJECTIFS VISÉS

Inviter des personnes pour discuter de points précis ou pour trouver des solutions à différents problèmes d'ordre syndical, administratif, organisationnel ou gestionnaire.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

L'avis de convocation n'inclut pas nécessairement l'ordre du jour. Quand il n'y en a pas, ou quand ce dernier est joint en annexe, l'avis de convocation est particulièrement bref et précis. Il doit fournir toutes les données utiles à la compréhension du message et éviter les explications et les commentaires inappropriés. Le ton de cet avis varie selon le genre de convocation et selon les personnes auxquelles il s'adresse. Certaines entreprises utilisent la formule officielle : **Avis est donné que**... Habituellement, il revient à l'organisateur de la réunion de signer l'avis de convocation ou, le cas échéant, au secrétaire. La façon de faire, en ce domaine, relève des statuts particuliers des divers organismes.

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

. Préciser le type de réunion;
. Donner les renseignements exacts concernant la date, l'heure et le lieu de rencontre;
. Mentionner les principaux points ou sujets de discussion inscrits à l'ordre du jour;
. Annexer l'ordre du jour en entier, s'il y a lieu;
. Demander la confirmation de la présence;
. Terminer par une formule de salutation courtoise.

FORMULES

- <u>D'introduction</u>

. Vous êtes convié à venir rencontrer les membres de l'Association XYZ...
. Nous avons le plaisir / nous sommes heureux de vous inviter à participer à notre troisième réunion...
. J'ai le plaisir de vous convoquer à notre colloque annuel qui aura lieu le __ à __ heures au __.

- <u>De conclusion</u>

. Comptant sur votre participation habituelle, nous vous prions de recevoir...
. Votre présence serait grandement appréciée à cette rencontre.
. J'espère sincèrement que vous accepterez de vous joindre à notre groupe pour faire le point sur...

PREMIÈRE SITUATION

Mise en situation

À partir des données suivantes, rédigez un avis de convocation incluant un ordre du jour, en bonne et due forme.

Vous êtes la présidente de l'Association internationale des secrétaires professionnelles de la section Minerve, à Montréal. Comme votre association célèbre cette année son dixième anniversaire de fondation, vous aimeriez souligner cet événement d'une façon particulière.

Vous convoquez donc tous les membres du conseil d'administration à une réunion extraordinaire qui aura lieu le jeudi 7 avril 19__, à 9 h 30, à La Maison des coopérants.

Vous invitez tous les membres à prendre note des points suivants inscrits à l'ordre du jour de la réunion et à le compléter s'ils le jugent à propos.

1. Ouverture de la réunion;
2. Lecture et adoption de l'ordre du jour;
3. Lecture et approbation du procès-verbal de la réunion du 5 mars dernier;
4. Mise sur pied du comité organisateur de l'événement;
5. Coût de l'inscription au souper-conférence;
6. Formation d'ateliers de travail;
7. Lancement d'activités socio-culturelles;
8. Questions diverses;
9. Date et lieu de la prochaine réunion;
10. Clôture de la réunion.

Vous demandez à tous les membres de confirmer leur présence auprès de M^me^ Lucie Vallée, au numéro de téléphone suivant : (514) 835-1211, poste 20, avant 16 h, le mardi 5 avril 19__.

N.B. Vous devez adresser l'avis de convocation à cinq personnes différentes. En vous servant de l'annuaire téléphonique, inventez des vedettes pour ces lettres.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements dont vous aurez besoin pour rédiger votre avis de convocation. Disposez-les selon les normes de présentation de la lettre d'affaires et corrigez ces données, s'il y a lieu.

LA MAISON DES COOPÉRANTS, 600, BOULEVARD DE MAISONNEUVE OUEST, CASE POSTALE 32, BUREAU 400, 29^e^ ÉTAGE, MONTRÉAL, H3A 3J2, PROVINCE DE QUÉBEC, TÉLÉPHONE, 514-983-2438.

ASSOCIATION INTERNATIONALE DES SECRÉTAIRES PROFESSIONNELLES SECTION MINERVE, 510, BOULEVARD SAINT-LAURENT, ÉDIFICE SIEUR DE CADILLAC, BUREAU 300, MONTRÉAL, H2Y 2Y9, PROVINCE DE QUÉBEC, TÉLÉPHONE, 514-835-1211.

QUATRIÈME PARTIE

PRÉSENTATION

La rédaction et la disposition dactylographique d'un rapport simple à caractère commercial

1. Objectifs poursuivis

Les activités proposées dans cette quatrième partie veulent habiliter l'élève à :

- effectuer la rédaction des rapports simples à caractère commercial;
- présenter les rapports rédigés selon les règles de disposition dactylographiques propres à ce type d'écrit;
- prendre conscience de l'importance du français écrit dans la rédaction et la mise en forme de rapports simples à caractère commercial.

2. Contenu

Vous trouverez dans cette quatrième partie quatre rapports simples à caractère commercial.

Voici comment se répartissent ces quatre rapports :

. un modèle complet de rapport simple à caractère commercial;
. un rapport dit stéréotypé à remplir à la machine à écrire;
. un rapport simple incomplet qu'il faudra achever et présenter selon les règles de disposition dactylographiques;
. un rapport simple à caractère commercial qu'il faudra rédiger et présenter intégralement en respectant les règles de disposition dactylographiques.

3. Démarche pédagogique

Cette partie, qui concerne l'étude du rapport simple à caractère commercial, s'ouvre sur une fiche technique encadrée, à deux volets : le volet rédactionnel et le volet dactylographique.

Le volet rédactionnel comprend les divers types de rapports, les objectifs visés par le rapport simple, ses traits caractéristiques, le plan détaillé des parties essentielles et accessoires du rapport, l'organisation des idées : introduction, développement, conclusion et les qualités d'un bon rapport. À la suite de cet exposé, vous trouverez deux Aide-mémoire, sortes de tableaux récapitulatifs, qui vous permettront de vérifier votre rapport sur les plans du contenu et de la qualité de la langue.

Le volet dactylographique donne les règles générales de disposition matérielle d'un rapport simple concernant la qualité et le format du papier, les marges et interlignes, les alinéas, la pagination, les citations, les notes et références au bas des pages, les tableaux et les figures. À la suite de cet exposé théorique, vous trouverez une illustration, dans les deux caractères Pica et Élite, des principales composantes du rapport

simple, tout particulièrement : la page-titre, la table des matières, l'introduction, le développement, la conclusion ou recommandation, la bibliographie ou références bibliographiques et les annexes. Comme pour le volet rédactionnel, vous trouverez un Aide-mémoire permettant de vérifier le rapport sur le plan dactylographique.

Les volets rédactionnel et dactylographique sont illustrés dans le modèle complet du rapport, présenté en caractères Pica et Élite.

Trois mises en situation suivent la présentation de ce modèle de rapport simple à caractère commercial. Ces trois mises en situation sont écrites sur des notes de service. Le rédacteur du rapport doit lire les directives concernant le travail à exécuter.

1. La première mise en situation consiste à demander de remplir le rapport stéréotypé à partir des données inscrites sur la note de service.

2. La deuxième mise en situation consiste à compléter le rapport en y ajoutant les parties manquantes et à le dactylographier correctement. Les données sont présentées sur une note de service.

3. La troisième mise en situation consiste à rédiger et à dactylographier intégralement un rapport simple à caractère commercial à partir des données inscrites sur une note de service.

4. Méthode suggérée pour rédiger et disposer un rapport simple

    1. Lire attentivement les fiches techniques concernant le volet rédactionnel et le volet dactylographique;

    2. Analyser les données de la mise en situation;

    3. Consulter le modèle de rapport simple à caractère commercial;

    4. Relire les fiches techniques et la mise en situation;

    5. Préparer un brouillon à partir des données et des renseignements contenus dans la mise en situation;

    6. Corriger votre texte écrit à l'aide de grammaires et de dictionnaires;

    7. Préparer la copie finale sur des feuilles mobiles, à la machine à écrire ou au traitement de texte;

    8. Réviser votre copie dite finale à l'aide des Aide-mémoire concernant le contenu et la qualité de la langue;

    9. Transcrire votre copie finale à la machine à écrire ou au traitement de texte et réviser votre texte à l'aide de l'Aide-mémoire concernant la disposition dactylographique;

    10. Confrontrer votre rapport complet, dûment dactylographié, avec le modèle qui se trouve dans le corrigé du maître.

LE RAPPORT TECHNIQUE SIMPLE À CARACTÈRE COMMERCIAL

RÉDACTION PROPREMENT DITE DU RAPPORT

DÉFINITIONS

De façon générale, le rapport se définit comme un écrit dans lequel le rapporteur transmet des renseignements à une autorité supérieure pour la tenir au courant du fonctionnement de l'entreprise ou l'aider à prendre une décision éclairée.

D'une façon plus précise, on distingue trois grandes catégories de rapports commerciaux et administratifs : le rapport-étude, le rapport-bilan et le rapport stéréotypé.

A. Le rapport-étude est un exposé de faits ou d'idées portant sur une question particulière, ordinairement problématique, pour laquelle le rapporteur propose une ou des solutions (recommandations ou propositions) à son supérieur hiérarchique. Ce rapport ouvre des perspectives d'avenir tout en prenant appui sur l'étude des faits passés et actuels. Ainsi, les commissions d'enquête de l'Assemblée nationale font toutes l'objet de rapports qui influenceront les décisions politiques de nos gouvernants.

B. Le rapport-bilan est un compte rendu commenté d'activités professionnelles présenté par un responsable officiel. Ce rapport est résolument tourné vers le passé. Ainsi, le rapport annuel du Vérificateur général sur l'utilisation des fonds publics constitue un rapport-bilan; il peut contenir cinquante ou cent pages.

C. Le rapport stéréotypé est un rapport succinct que l'on présente sur un formulaire pré-imprimé, qui varie selon les entreprises. Vous trouverez un modèle de ce rapport stéréotypé à la page 318 du présent document.

Notons que ces rapports commerciaux et administratifs peuvent être journaliers, hebdomadaires, mensuels ou annuels : leur fréquence dépend des organismes qui en font la demande.

Dans les pages suivantes, nous traiterons du rapport-étude dans sa forme simple.

OBJECTIFS POURSUIVIS

Le rapport occupe une place prépondérante dans l'ensemble des communications écrites de tout organisme ou entreprise. Son premier objectif est d'informer le mandataire en formulant des recommandations qui lui permettront de prendre la ou les bonnes décisions, compte tenu des considérations soulevées et démontrées.

Le rapport diffère de la lettre qui a un caractère personnel; de la note de service, plus sommaire et qui transmet généralement une simple information à un autre service ou au personnel de l'entreprise; du communiqué qui divulgue une nouvelle à un public plus ou moins étendu; du compte rendu et du procès-verbal qui se limitent à rapporter des faits ou des paroles sans les commenter ni les interpréter.

Le rapport, au contraire, représente la synthèse d'éléments complexes et contradictoires que le rapporteur doit analyser en profondeur pour dégager les recommandations les plus pertinentes.

TRAITS CARACTÉRISTIQUES

Selon les objectifs poursuivis par l'organisme, le rapport-étude peut adopter la forme explicative ou la forme critique. On distingue ces deux types de la façon suivante :

1. Classification

   A. Ceux qui communiquent des renseignements en laissant au destinataire le soin de porter lui-même un jugement et, le cas échéant, de prendre une décision. Ces rapports sont de type explicatif. Il s'agit surtout de rapports de production, de stage, d'expériences, de recherches, d'absentéisme, d'avancement des travaux, d'expertises, de types d'accidents, etc.

   B. Ceux dont l'auteur, après un exposé raisonné des faits, tire des conclusions et propose une ou des recommandations. Ces rapports sont de type critique. Il s'agit de rapports relatifs à une étude de marché, de faisabilité, à l'implantation d'une usine, d'un chantier, d'une mine, à l'achat d'équipement, à l'étude de la situation financière d'une entreprise, à l'engagement d'une personne, à l'étude d'impact d'un projet sur l'environnement, aux moyens de formation du personnel, à l'enquête judiciaire ou d'un autre ordre, etc.

Les modèles que nous présentons dans ce document concernent le rapport de type critique parce qu'ils proposent des recommandations. Toutefois, ces modèles peuvent également servir à rédiger un rapport de type explicatif. Dans ce cas-là, le rapporteur devra modifier la conclusion en remplaçant les recommandations proprement dites par des remarques générales qui aideront le destinataire à prendre une décision éclairée.

2. Éléments constitutifs (Voir le modèle aux pages 268-314)

Un rapport comprend généralement sept parties :

A. Les pages préliminaires;
B. L'introduction;
C. Le développement; — parties constituantes du plan
D. La conclusion;
E. Les annexes;
F. La bibliographie ou les références bibliographiques;
G. Le bloc-signature.

A. Pages préliminaires

Les pages préliminaires sont celles qui précèdent l'introduction. Elles sont numérotées en chiffres romains minuscules. Un rapport simple comprend les parties suivantes :

- la page-titre;
- le sommaire (facultatif);
- la table des matières.

- Page-titre

C'est la première page du rapport. Elle doit contenir les informations permettant au lecteur de prendre connaissance du sujet traité et de l'origine du document. Les informations fournies doivent aller du général au particulier. On trouvera sur cette page :

- le nom de l'entreprise suivi du nom du service d'où émane le rapport, s'il y a lieu;
- le titre du rapport;
- le nom de l'entreprise, de la direction, du service ou de la personne à qui est destiné le rapport;
- le nom du ou des auteurs avec leurs titres et qualités;
- le lieu et la date, s'il y a lieu.

- Sommaire

Quand il est exigé par le destinataire, le sommaire a pour objet de présenter de façon brève et concise les grandes parties constituantes du rapport et les idées principales de l'introduction, de chacun des chapitres du développement et de la conclusion. Il doit faire ressortir l'intérêt et, le cas échéant, l'actualité et la nouveauté

du rapport. Il permet au destinataire de connaître rapidement l'avis du rédacteur s'il n'a pas le temps de lire tout le rapport. Le sommaire peut servir de communiqué de presse.

- Table des matières

La table des matières constitue, à proprement parler, le plan détaillé du rapport, présenté dans un ordre logique. La table des matières commence avec la mention de l'introduction; on y omet les pages préliminaires, mais on indique les pages annexes, s'il y a lieu. La table des matières doit comporter, selon le cas :

- l'introduction;
- les parties et leurs titres exacts;
- les chapitres et leurs titres exacts;
- les divisions principales des chapitres;
- la conclusion;
- les pages annexes, s'il y a lieu.

Il convient de veiller méticuleusement à ce que le libellé des titres corresponde exactement à celui qu'on trouvera dans le rapport.

Notes explicatives concernant les pages préliminaires additionnelles utilisées dans certains rapports :

- la couverture;
- la page de remerciements;
- l'avant-propos;
- la lettre de présentation;
- la liste des divers tableaux;
- la liste des illustrations;
- la liste des abréviations et des sigles.

- Couverture

Le rapport est présenté sous une couverture cartonnée, qui permet de relier les pages par un système d'agrafes. On indique, dans ces cas-là, le titre du rapport et le nom de l'auteur sur une étiquette collée au recto de la couverture.

- Page de remerciements

Elle est constituée de quelques paragraphes dans lesquels l'auteur du rapport exprime sa reconnaissance à tous ceux (collègues, spécialistes) qui l'ont aidé gracieusement dans l'exécution de son travail.

- Avant-propos

L'avant-propos comprend généralement une page dans laquelle le rapporteur expose les raisons qui l'ont amené à traiter ce sujet. L'avant-propos peut se terminer par des remerciements à tous ceux qui ont aidé l'auteur à mener le rapport à bonne fin.

- Lettre de présentation

La lettre de présentation peut être incorporée au rapport ou jointe séparément sous forme de lettre d'envoi. Dans cette lettre, l'auteur rappelle les raisons qui motivent la rédaction du rapport, en expose les grandes lignes, mentionne le nom des personnes qui ont participé à sa préparation, les objectifs poursuivis et l'importance de la question traitée. Il peut également ajouter, s'il le désire, quelques points pertinents de son plan de travail provisoire. Cette lettre de présentation peut être remplacée par une note figurant en tête du rapport, lorsque celui-ci doit être distribué à un grand nombre de personnes.

- Liste des divers tableaux

La liste des divers tableaux (graphiques, diagrammes, tableaux statistiques, pages-modèles, etc.) figure après la table des matières si elle contient plus de trois articles. Sinon, ceux-ci sont simplement indiqués à la fin de la table des matières. Dans le texte, les tableaux sont numérotés en chiffres romains et leurs titres sont toujours inscrits en haut du tableau.

- Liste des illustrations

La liste des titres des illustrations (figures, gravures, reproductions, etc.) doit être placée après la table des matières si elle contient plus de trois illustrations. Sinon, on ajoute leurs titres, leurs numéros et leur pagination à la fin de la table des matières. Dans le texte, toute illustration occupe une page complète et doit toujours porter un titre, être numérotée en chiffres arabes et suivie de commentaires qui montrent sa pertinence.

- Liste des abréviations et des sigles

L'utilisation des abréviations et des sigles doit être réduite au minimum dans un rapport. Toutefois, si l'on a utilisé un certain nombre de sigles et d'abréviations qui ne sont pas très connus, il faut en dresser une liste, par ordre alphabétique, et la placer avant la table des matières.

PLAN DÉTAILLÉ : ORGANISATION DES IDÉES

B. Introduction

L'introduction d'un rapport mentionne le mandat confié au rapporteur, présente clairement le sujet traité et le situe dans un contexte élargi. **Sujet amené.**

Dès les premiers paragraphes, le rapporteur doit éveiller l'intérêt du lecteur et préciser les buts poursuivis par le rapport concerné. Il définit le problème soulevé, en montre l'importance et les limites, l'actualité et la pertinence. **Sujet posé.**

Le rapporteur présente la méthode de travail qu'il adoptera tout au long du rapport : il révèle ainsi son plan de travail. Il verra à mettre en évidence le cheminement de sa pensée et de son travail par l'explication de la logique de la table des matières. **Sujet divisé.**

N.B. On rédige l'introduction en dernier lieu, c'est-à-dire après le développement et la conclusion.

C. Développement

La première partie du rapport que l'on rédige est, sans contredit, le développement. Sa rédaction suppose l'élaboration d'un plan détaillé de rédaction du rapport. La préparation d'un plan détaillé ne s'improvise pas. Le rapporteur fait un choix parmi les données recueillies et dégage les grandes lignes (idées directrices ou principales) qui constituent l'ossature du rapport. Chaque idée directrice ou principale se développe à son tour en une ou plusieurs idées secondaires. Toutes les idées retenues doivent être distinctes les unes des autres et s'entraîner de façon logique et progressive. Habituellement, on ne présente qu'une idée par paragraphe. Les digressions n'ont pas leur place dans les textes commerciaux. Il faut toujours apporter une attention particulière aux transitions et aux liaisons entre les différents paragraphes, parties ou sections, en choisissant des charnières du discours appropriées.

Le développement présente, sous forme de texte suivi, les idées contenues dans le plan de rédaction. Généralement, le développement est divisé en chapitres qui, occasionnellement, peuvent être regroupés en deux ou plusieurs parties ou sections. La composition de chaque chapitre doit se structurer selon les trois parties habituelles de tout écrit, à savoir : une introduction, un développement et une conclusion.

Dans le rapport de type explicatif, les idées sont organisées les unes par rapport aux autres de façon à expliquer la totalité du problème. Ces idées s'appuient sur des faits qui serviront d'illustrations et de preuves.

Dans le rapport de type critique, pour chacune des idées émises, on adopte la structure tripartite :

- un exposé des faits, des observations, des informations;
- une analyse, une explication ou une évaluation des faits;
- une conclusion partielle qui résume les idées essentielles du chapitre ou de la subdivision.

Un bon développement repose sur une argumentation bien structurée, qui révèle la rigueur intellectuelle du rapporteur. En effet, l'argumentation doit faire progresser le lecteur dans une direction que le rapporteur a choisie. Ce dernier cherche avant tout à convaincre le destinataire. À cette fin, il ordonne ses idées de telle sorte que le lecteur adhère d'emblée aux propositions et recommandations qu'il émettra dans la conclusion finale du rapport. Compte tenu de la nature du sujet traité dans le rapport, le rédacteur adoptera un type de progression particulier :

- progression chronologique (succession des événements dans le temps);
- progression par opposition (thèse, antithèse, synthèse);
- progression thématique (regroupement d'éléments par catégories);
- progression quantitative (ordre ascendant, ordre descendant, du général au particulier, du plus petit au plus grand).

D. Conclusion

Après le développement, le rapporteur rédige la conclusion : c'est la partie finale qui constitue le point d'aboutissement et donne tout son sens au rapport. Pour être réussie, la conclusion ne doit contenir aucun élément destiné à renforcer la démonstration ni aucun argument nouveau.

Il doit exister un lien direct entre l'introduction et la conclusion : l'introduction expose les données du problème et la conclusion apporte la solution. Présente implicitement dans le développement, la solution préconisée est énoncée explicitement dans la conclusion.

Le rapporteur commence donc par résumer le rapport, c'est-à-dire récapituler le raisonnement suivi tout au long du développement et s'assurer qu'il a répondu aux questions posées dans l'introduction. Puis, il présente les propositions ou recommandations et plaide leur application afin d'engager le destinataire à l'action.

Enfin, le rapporteur replace le sujet de son rapport dans un contexte plus large et, selon le cas, énonce une hypothèse quant au suivi ou au prolongement de l'étude effectuée.

E. Annexes

Les pages annexes sont celles qui suivent la conclusion. Elles sont numérotées au moyen d'une lettre ou d'un chiffre romain et sont paginées en chiffres arabes à la suite des pages du rapport.

Le rapport peut comprendre, selon les cas, plusieurs annexes :

- le document sur lequel porte le rapport;
- les pièces jointes par l'auteur à l'appui de son rapport (études connexes, états financiers, tableaux statistiques, organigrammes, etc.);
- plans, graphiques, photographies, croquis; si ces documents sont nécessaires à la compréhension du texte, on les intercale sur une feuille séparée ou bien on les fait figurer dans le corps du rapport, s'ils dépassent une certaine longueur.

Les pièces annexes doivent être annoncées dans le rapport à deux reprises soit :

- au début du rapport, dans la liste des tableaux, dans la liste des figures ou dans la table des matières;

- dans le corps du texte, à l'endroit précis où le lecteur doit consulter les annexes pour avoir une meilleure compréhension de la matière.

Un rapport simple comprend généralement très peu d'annexes. Quand il y en a, elles se présentent dans l'ordre suivant :

- les annexes;
- les références bibliographiques.

F. Références bibliographiques

On utilise l'expression références bibliographiques plutôt que le terme bibliographie quand le rapport présente peu d'ouvrages consultés.

Dans un rapport simple, on se borne à rapporter les ouvrages consultés (livres ou revues) selon l'ordre alphabétique des noms des auteurs.

Le principe fondamental à respecter dans la présentation matérielle des références bibliographiques est l'uniformité.

Note explicative : Dans un rapport simple, il n'y a pas lieu de préparer un index (table analytique des sujets traités de même que des noms de personnes, de lieux, etc. cités dans le rapport et accompagnés de la référence à la page où ils sont mentionnés).

G. Bloc-signature

Le rapport doit être signé par le ou les rapporteurs avec leurs titres de fonction respectifs. Le ou les signataires du rapport assument l'entière responsabilité des recommandations formulées au destinataire.

QUALITÉS D'UN BON RAPPORT

Pas plus que le fond, la forme du rapport ne doit être négligée.

- Qualités de fond :
  1. Délimitation précise du sujet et des objectifs poursuivis selon le type de rapport demandé (explicatif ou critique);
  2. Documentation pertinente et complète qui tient compte des travaux faits sur le sujet;
  3. Argumentation bien structurée dans laquelle on retrouve la rigueur intellectuelle du rapporteur. Une argumentation qui repose sur des justifications, qui apporte des preuves.
- Qualités de forme :
  1. Rédaction correcte et appropriée du sujet;
  2. Présentation matérielle soignée.

Tout rapport doit être vérifié à trois niveaux avant sa remise au destinataire : révision du contenu, de la qualité de la langue et de l'uniformité de la présentation matérielle.

Vous trouverez, à la page suivante, le premier Aide-mémoire qui vous aidera à réviser le contenu de votre texte. Le deuxième Aide-mémoire (à la page 191) vous aidera à réviser la qualité de la langue de votre rapport. Le troisième Aide-mémoire (à la page 265) vous aidera à réviser votre rapport sur le plan dactylographique.

AIDE-MÉMOIRE I

Révision du contenu

		OUI	NON
1.	Ai-je bien structuré l'introduction, le développement et la conclusion en montrant la concordance qui existe entre l'introduction et la conclusion?	___	___
2.	Ai-je clairement énoncé le sujet de mon rapport et formulé mes recommandations sans équivoque tout en tenant compte du destinataire?	___	___
3.	Ai-je vérifié minutieusement l'exactitude des sources et des faits utilisés dans ce rapport?	___	___
4.	Ai-je bien montré les liens qui existent entre les idées et les faits mentionnés?	___	___
5.	Ai-je ordonné et présenté les hypothèses, les jugements, les affirmations, les opinions et les faits de façon logique et cohérente, allant du connu à l'inconnu?	___	___
6.	Ai-je supprimé tous les renseignements non pertinents au sujet traité dans ce rapport?	___	___
7.	Ai-je utilisé adéquatement les titres, les sous-titres, les parties, les divisions, les paragraphes, les alinéas pour rendre mon rapport clair et facile à lire?	___	___
8.	Ai-je bien enchaîné les notes au bas des pages, les citations, etc. avec le texte et les ai-je bien présentées?	___	___
9.	Ai-je bien marqué l'articulation du texte en utilisant des charnières du discours appropriées?	___	___
10.	Ai-je ajouté des annexes pertinentes (tableaux, graphiques, figures) aux données exactes?	___	___

AIDE-MEMOIRE II

Révision de la qualité de la langue utilisée

	OUI	NON
1. Est-ce que j'ai composé des phrases complètes et bien structurées (sujet, verbe, complément)?	___	___
2. Est-ce que j'ai utilisé des tournures de phrases variées (affirmative, négative, interrogative, inversée)?	___	___
3. Est-ce que mes énoncés sont redondants (répétitions inutiles)?	___	___
4. Est-ce que j'ai choisi un niveau de langue correct et un vocabulaire précis, bien adapté au destinataire du rapport?	___	___
5. Est-ce que j'ai employé des verbes vivants en respectant la concordance des temps des verbes?	___	___
6. Est-ce que j'ai respecté les règles de la grammaire française en consultant les grammaires pour les accords des mots?	___	___
7. Est-ce que j'ai respecté l'orthographe française en consultant les dictionnaires?	___	___
8. Est-ce que j'ai ponctué adéquatement toutes mes phrases (virgule, point-virgule, point, deux-points, guillemets français, parenthèses, tirets, etc.)?	___	___
9. Est-ce que j'ai mis les accents sur les majuscules et tenu compte des règles concernant l'emploi des majuscules?	___	___
10. Est-ce que j'ai écrit les nombres, les abréviations, les sigles, les symboles selon les règles de la numération?	___	___

PRÉSENTATION MATÉRIELLE

QUALITÉ ET FORMAT DU PAPIER

À la suite des procédures de révision du rapport concernant le contenu et la qualité de la langue, le rapporteur peut procéder à la mise en pages de celui-ci.

Il utilise des feuilles de papier blanc, de bonne qualité, de format 21,5 cm X 28 cm (8 1/2 po sur 11 po) et dactylographie le texte au recto seulement de ces feuilles. De plus, il s'assure de la qualité du ruban noir. Advenant le cas où des corrections doivent être apportées au texte dactylographié, celles-ci devront être faites avec beaucoup de minutie et de discrétion.

COUVERTURE

Il est important de noter que tout rapport complexe doit être protégé par une couverture ou reliure et par des feuilles de garde.

En raison des différents types de couvertures disponibles dans le commerce, il est à remarquer que celles-ci devront faire preuve de bon goût et de sobriété. En plus, la reliure ne doit nullement cacher les débuts de ligne ni empêcher le lecteur d'annoter le texte. À cette fin, le rapporteur laisse une marge de gauche suffisante, (1 1/2 po).

LONGUEUR

La longueur du rapport est assurément variable. Elle dépend de la nature du rapport et des exigences formulées par l'instance supérieure.

MARGES

Les marges sont calculées de sorte que le texte soit centré de façon uniforme sur toutes les pages du rapport. Voici les règles à retenir pour les marges suivantes :

Marge supérieure

La marge supérieure est de 6,5 cm (2 1/2 po) au début de chaque partie et de chaque chapitre (15e ligne).
La marge supérieure est de 2,5 cm (1 po) pour toutes les autres pages du rapport (7e ligne).

Marge inférieure

La marge inférieure est de 2,5 cm (1 po) pour toutes les pages y compris celles qui contiennent des notes au bas des pages (renvois) et des références (6 lignes du bas). D'ailleurs, la marge inférieure doit être continue d'une page à l'autre.

Marge de gauche

La marge de gauche est de 3,5 cm (1 1/2 po) pour toutes les pages. Cette mesure permet ainsi une lecture facile des débuts de ligne lorsque le rapport est agrafé.

Marge de droite

La marge de droite est de 2,5 cm (1 po) pour toutes les pages.

En un mot, le rapport est disposé habituellement sur une ligne de 60 frappes en caractères Pica et sur une ligne de 70 frappes en caractères Élite.

INTERLIGNES

L'interligne double est utilisé pour toutes les parties constitutives d'un rapport technique simple (introduction, développement et conclusion).

L'interligne simple est utilisé pour indiquer les éléments suivants :

- Les citations mises en retrait;
- les notes et les références au bas des pages;
- les tableaux et les figures;
- les titres de plus d'une ligne;
- la bibliographie ou les références bibliographiques;
- les titres énumérés dans les listes, dans les tables et dans l'index.

L'interligne triple est employé après un titre de chapitre et entre les paragraphes.

L'interligne quadruple est employé entre la mention <<Chapitre>> ou la mention <<Partie>>.

Chaque chapitre doit être disposé sur une nouvelle page. On ne doit jamais commencer un alinéa ou un paragraphe à la dernière ligne d'une page, ni terminer un paragraphe à la première ligne d'une page. Un minimum de deux lignes est requis dans les deux cas.

ALINÉAS

On utilise les alinéas dans le texte, soit lorsque l'on passe d'une idée à une autre, soit pour la présentation d'une citation longue (plus de trois lignes), soit au moment d'inscrire au bas des pages une note ou une référence bibliographique.

La première ligne d'un alinéa est en retrait de cinq espaces à droite de la marge de gauche.

ESPACEMENT

Rappel : les règles de dactylographie relatives à la ponctuation s'appliquent lors de la présentation matérielle d'un rapport.

Note : Voir le tableau présenté à la page suivante.

TABLEAU I

Règles d'espacement

Signe de ponctuation	Avant le signe	Après le signe
la virgule le point-virgule le point abréviatif les points de suspension	pas d'espace	un espace
le point le point d'interrogation le point d'exclamation	pas d'espace	deux espaces
les deux points le tiret	un espace	un espace
le trait d'union la barre oblique	pas d'espace	pas d'espace
les guillemets les parenthèses les crochets (signe ouvrant)	un espace	pas d'espace
les guillemets les parenthèses les crochets (signe fermant)	pas d'espace	un espace

Source : CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène. Le français au bureau, p. 93.

PAGINATION

Toutes les pages du rapport sont comptées dans la numérotation dès la première page de l'introduction jusqu'à la dernière page des annexes.

On ne dactylographie pas de numéro sur une page qui commence par un titre important (introduction, partie, chapitre, conclusion, index, bibliographie, annexes).

- Les numéros sont centrés au bas de la page, sans point ni tiret, à un pouce du bas de la page ou à trois interlignes sous le texte (de façon identique d'une page à l'autre);

- Les pages préliminaires doivent être numérotées en chiffres romains minuscules, à l'exception de la page-titre, qui est comptée mais non numérotée.

Observons les modèles schématisés, dans les pages suivantes.

CHAPITRE I

(4 interlignes)

TITRE

(4 interlignes)

INTITULÉ
(2 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

CHAPITRE I

(4 interlignes)

TITRE

(4 interlignes)

INTITULÉ
(2 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

CITATIONS

Une citation est un emprunt fait au texte d'un autre auteur dans le but d'éclairer ou d'appuyer une affirmation. Elle doit être transcrite intégralement sans aucune modification de l'orthographe et de la ponctuation.

- La citation est toujours placée entre guillemets;
- La citation doit être suivie de son chiffre d'appel et être identifiée par une référence bibliographique au bas de la page;
- Si on abrège une citation, moins d'un paragraphe, on place trois points de suspension entre deux crochets : [...];
- Si on veut signaler une erreur dans la citation, on la recopie telle quelle, mais on ajoute le mot <<sic>> entre crochets : [sic];
- Si on veut donner une explication ou un renseignement, à l'intérieur d'une citation, on place entre crochets les mots que l'on désire ajouter;
- Si on veut souligner un ou plusieurs mots dans la citation, on indique à la fin de la citation et entre parenthèses : (c'est nous qui soulignons).

DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE DES CITATIONS

1. La citation courte, de moins de trois lignes, est insérée dans le texte entre guillemets;
2. La citation longue, de plus de trois lignes, est détachée du texte, dactylographiée à interligne simple et en retrait d'au moins cinq frappes de chaque côté du texte principal. Une citation longue est précédée et suivie de deux interlignes;
3. Il est recommandé de ne pas disposer une citation sur deux pages.

RÉFÉRENCES ET NOTES AU BAS DES PAGES

Les **références** au bas des pages sont essentielles pour fournir au lecteur la source d'une citation, l'origine d'une affirmation ou d'une opinion, ou la source d'informations statistiques, de graphiques, de tableaux, utilisée pour la rédaction du rapport.

La disposition des références au bas des pages se présente comme la disposition des références dans la bibliographie, à l'exception des points suivants :

- Le prénom de l'auteur précède le nom;
- On indique le numéro de la ou des pages d'où la citation a été tirée.

Les **notes** servent à apporter une explication ou une précision utile mais non essentielle à la bonne compréhension du texte.

- Les notes doivent être justifiées et avoir un rapport direct avec le texte;
- Les notes doivent être brèves et aussi rares que possible;
- Les notes ne doivent jamais occuper plus du tiers de la page. Si la note est trop longue elle est reportée en annexe, à la fin du rapport.

Les **notes** et **références** sont numérotées du début à la fin du rapport et les règles suivantes de numérotation peuvent être appliquées :

- La numérotation est consécutive du début à la fin du rapport;
- La numérotation recommence au chiffre 1 pour chaque chapitre ou pour chaque page.

Chiffre d'appel ou appel de notes

On utilise un chiffre arabe surélevé. Ce chiffre est dactylographié immédiatement après le mot dans une phrase ou à la fin de la phrase qui renvoie à une référence ou à une note au bas de la page.

- Le chiffre d'appel est placé légèrement au-dessus de la ligne d'écriture;
- Le chiffre d'appel est placé, soit :

. Immédiatement après le mot dans une phrase;
. À la fin de la phrase avant le signe de ponctuation;

. Avant les guillemets fermants d'un mot ou d'un groupe de mots placés entre guillemets.

- Le même chiffre d'appel est utilisé devant la note ou la référence.

DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE DES RÉFÉRENCES OU NOTES AU BAS DES PAGES

1. Cette mention est placée à deux interlignes sous la dernière ligne du texte;

2. Cette mention est dactylographiée à interligne simple;

3. Cette mention est précédée d'un filet (composé de 10 à 20 soulignements) et suivie de deux interlignes;

4. Cette mention est précédée de son chiffre d'appel, lequel est suivi d'un point et de deux espaces;

5. Dans les références au bas des pages, les différentes entrées sont séparées par une virgule et un point termine la source citée.

   5.1. Le prénom de l'auteur suit les deux espaces du chiffre d'appel. Le prénom est dactylographié en lettres minuscules (sauf pour la première lettre) suivi du nom de famille de l'auteur tout en majuscules et il est suivi d'un point;

   5.2. Les titres de volumes, de périodiques et de journaux sont soulignés en bloc;

   5.3. Le titre de l'article est mis entre guillemets;

   5.4. L'ordre à suivre, dans l'énumération des composantes des références, est le suivant (le point suit le nom alors que tous les autres éléments sont séparés par une virgule) :

      5.4.1. Prénom, NOM. Titre du volume, lieu de publication, le nom de l'éditeur, l'année de publication, le numéro de la première et de la dernière pages consultées.

      5.4.2. Prénom, NOM. <<Le nom de l'article>>, dans nom de la revue ou du journal, vol. __, jour mois 19__, p. __-__.

   5.5. Si le volume cité est une réédition (2e, 3e, 4e, etc.) ce numéro est placé immédiatement avant le lieu de publication.

      5.5.1. Prénom, NOM. Titre du volume, __e édition, lieu de publication, le nom de l'éditeur, l'année de publication, p. __-__.

CHAPITRE I

(4 interlignes)

TITRE

(4 interlignes)

INTITULÉ
(2 interlignes)

_____

_____

_____

_____[1].

(3 interlignes)

_____

_____

_____.

(3 interlignes)

_____

_____[2]

_____.

_____

1. Hélène CAJOLET-LAGANIÈRE. Le français au bureau, 3e édition, Québec, Office de la langue française, 1988, p. 89.

2. Dans un rapport, les notes servent à apporter une explication ou une précision utile mais non essentielle à la bonne compréhension du texte.

CHAPITRE I

(4 interlignes)

TITRE

(4 interlignes)

INTITULÉ
(2 interlignes)

_____

_____

_____

_____[1].

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____[2].

(3 interlignes)

_____

_____

_____

_____

_____.

_____

1. Hélène CAJOLET-LAGANIÈRE. Le français au bureau, 3e édition, Québec, Office de la langue française, 1988, p. 89.

2. Dans un rapport, les notes servent à apporter une explication ou une précision utile mais non essentielle à la bonne compréhension du texte.

TABLEAUX

Les tableaux contiennent plusieurs renseignements ou données disposés d'une manière claire et ordonnée.

- Le tableau est numéroté en chiffres romains;
- Le tableau possède toujours un titre qui est centré;
- Le tableau est dactylographié à simple interligne;
- Si le tableau est présenté sur plus d'une page, il est préférable de le reporter en annexe. On retrouvera sur la deuxième page, sans abréviation, le numéro du tableau, son titre suivi entre parenthèses du mot <<suite>>, ainsi que les têtes de colonnes et les têtes de lignes;
- Si le rapport contient plusieurs tableaux, on s'assurera que leur présentation soit uniforme tout au long de l'ouvrage.

FIGURES

Les figures (graphiques, dessins, cartes, photographies, etc.) servent à éclairer et à illustrer un point développé dans le rapport.

- La figure est numérotée en chiffres arabes;
- La figure possède un titre qui est centré et dactylographié à trois interlignes au bas de la figure.

PAGE-TITRE

La page-titre est la première page du rapport. Les éléments retenus pour la disposition dactylographique sont :

- Le nom de l'entreprise dactylographié en lettres majuscules suivi du nom du service d'où émane le rapport, s'il y a lieu;
- Le titre du rapport dactylographié en lettres majuscules sur une ou plusieurs lignes;
- Le nom de l'entreprise, de la direction, du service ou de la personne à qui est destiné le rapport;
- Le nom du ou des auteurs avec leurs titres et qualités;
- Lieu et date, s'il y a lieu.

DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE DE LA PAGE-TITRE

Nous proposons pour le centrage vertical et horizontal de la page-titre des règles simples. Ces règles faciliteront aussi bien la disposition d'un rapport à l'aide du traitement de texte (avec la fonction centrage vertical de la page) qu'à l'aide de la machine à écrire électronique.

Centrage vertical

1. Entre les éléments d'une même partie, on laisse deux interlignes ou une ligne blanche;

2. Entre chaque grande partie, on laisse six interlignes ou cinq lignes blanches.

Centrage horizontal

1. Chaque ligne comprise dans la page-titre est centrée horizontalement (selon la méthode arithmétique ou dactylographique).

Observons le modèle proposé, dans les pages suivantes.

LE NOM DE L'ENTREPRISE
(2 interlignes)
Service de l'entreprise

(6 interlignes)

TITRE DU RAPPORT DACTYLOGRAPHIÉ
SUR UNE OU PLUSIEURS LIGNES

(6 interlignes)

présenté à
(2 interlignes)
Nom de la personne
Titre

(6 interlignes)

par
(2 interlignes)
Auteur
Titre

(6 interlignes)

Lieu et date (s'il y a lieu)

CENTRE HOSPITALIER INCARNAT

Service de diététique

RECOMMANDATION VISANT LE REMPLACEMENT DU REVÊTEMENT DU PLANCHER DANS LA CUISINE DU SERVICE DE DIÉTÉTIQUE

présentée à

Madame Alexandra Durocher
Chef du Service de diététique

par

Alain Dumas
Conseiller en santé et sécurité au travail

Montréal, le 15 juin 1990

LE NOM DE L'ENTREPRISE
(2 interlignes)
Service de l'entreprise

(6 interlignes)

TITRE DU RAPPORT DACTYLOGRAPHIÉ
SUR UNE OU PLUSIEURS LIGNES

(6 interlignes)

présenté à
(2 interlignes)
Nom de la personne
Titre

(6 interlignes)

par
(2 interlignes)
Auteur
Titre

(6 interlignes)

Lieu et date (s'il y a lieu)

CENTRE HOSPITALIER INCARNAT

Service de diététique

RECOMMANDATION VISANT LE REMPLACEMENT DU REVÊTEMENT DU PLANCHER DANS LA CUISINE DU SERVICE DE DIÉTÉTIQUE

présentée à

Madame Alexandra Durocher
Chef du Service de diététique

par

Alain Dumas
Conseiller en santé et sécurité au travail

Montréal, le 15 juin 1990

TABLE DES MATIÈRES

La table des matières présente le plan détaillé du rapport.

DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE DE LA TABLE DES MATIÈRES

Centrage vertical

1. La table des matières est centrée verticalement.

Centrage horizontal

1. La table des matières est disposée comme le rapport (60 frappes en caractères Pica et 70 frappes en caractères Élite);

2. Le titre <<Table des matières>> est centré, dactylographié en lettres majuscules et suivi de trois interlignes ou de deux lignes blanches;

3. Le mot <<Pages>> prend la majuscule initiale, justifié à la marge de droite et suivi de deux interlignes ou d'une ligne blanche.

4. Les parties suivantes du rapport : introduction, conclusion, références bibliographiques ou bibliographie (selon le cas) et annexes, de même que les titres des parties ou des chapitres, sont dactylographiés en lettres majuscules, précédés de trois interlignes (deux lignes blanches) et suivis de deux interlignes (une ligne blanche);

5. Les divisions des chapitres ou des parties prennent la majuscule initiale et sont suivies de deux interlignes ou d'une ligne blanche;

6. Les subdivisions des divisions prennent la majuscule initiale et sont dactylographiées à simple interligne;

7. Un alinéa de cinq frappes est utilisé pour les divisions et les subdivisions contenues dans les chapitres ou les parties;

8. Les points de conduite sont utilisés pour rattacher chacune des composantes de la table des matières à la page correspondante. Cette série de points doit être précédée et suivie d'au moins un espace.

Observons le modèle proposé, à la page suivante.

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE	
1.0 ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE	3
1.1 Observations et constatations	3
1.2 Requête des travailleurs et des travailleuses	7
DEUXIÈME PARTIE	
2.0 ÉTUDE COMPARATIVE DE QUATRE TYPES DE REVÊTEMENT DE PLANCHER	9
2.1 Qualités d'un bon revêtement de plancher	10
2.2 Types de revêtement disponibles dans le commerce	10
2.2.1 Le tapis de caoutchouc de WW.....	10
2.2.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW	10
2.2.3 Le revêtement Gandoura	11
2.2.4 Le revêtement Alto	11
2.3 Avantages et inconvénients de chaque type de revêtement	11
2.3.1 Le tapis de caoutchouc de WW	11
2.3.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW	12
2.3.3 Le revêtement Gandoura	12
2.3.4 Le revêtement Alto	13
RECOMMANDATION	15
ANNEXE A	17

Pages

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 19

TABLEAU I 5

TABLEAU II 6

FIGURE 1 20

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE	
1.0 ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE	3
1.1 Observations et constatations	3
1.2 Requête des travailleurs et des travailleuses	7
DEUXIÈME PARTIE	
2.0 ÉTUDE COMPARATIVE DE QUATRE TYPES DE REVÊTEMENT DE PLANCHER	8
2.1 Qualités d'un bon revêtement de plancher	8
2.2 Types de revêtement disponibles dans le commerce	9
2.2.1 Le tapis de caoutchouc de WW	9
2.2.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW	9
2.2.3 Le revêtement Gandoura	9
2.2.4 Le revêtement Alto	9
2.3 Avantages et inconvénients de chaque type de revêtement	10
2.3.1 Le tapis de caoutchouc de WW	10
2.3.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW	10
2.3.3 Le revêtement Gandoura	11
2.3.4 Le revêtement Alto	11
RECOMMANDATION	13
ANNEXE A	15
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	17
TABLEAU I	5
TABLEAU II	6
FIGURE 1	18

INTRODUCTION

La pagination en chiffres arabes débute avec l'introduction.

DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE DE L'INTRODUCTION

1. Le titre <<Introduction>> est centré, dactylographié en lettres majuscules, à la 15e ligne et suivi de trois interlignes ou de deux lignes blanches;

2. L'interligne double est utilisé pour la disposition dactylographique de l'introduction;

3. L'interligne triple est employé entre les paragraphes;

4. Un alinéa est utilisé au début de chacun des paragraphes.

N.B. La disposition dactylographique du sommaire est identique à celle utilisée pour l'introduction. Cependant, la numérotation se fait en chiffres romains.

Observons les modèles proposés pour le sommaire et l'introduction, dans les pages suivantes.

SOMMAIRE

Je recommande que le Centre hospitalier Incarnat change le revêtement de son plancher de cuisine au Service de diététique. Le présent rapport vise à présenter les aspects pertinents concernant le choix d'un revêtement de plancher sécuritaire. Actuellement, le plancher de terrazzo, à la surface glissante, cause de nombreux accidents de travail. Je suis arrivé à cette conclusion à la suite de l'analyse approfondie du nombre d'accidents survenus à la cuisine depuis 1983.

Parmi les quatre types de revêtement de plancher, disponibles dans le commerce, les deux modèles offerts par la compagnie WW n'ont pas été retenus, malgré leur coût économique. En effet, une mise à l'essai du premier modèle, le tapis de caoutchouc, n'a pas donné les résultats escomptés et le second modèle, Dynastie, a tendance à décoller trop facilement.

Malgré ses avantages indéniables, le revêtement Gandoura présente des difficultés d'entretien et de durabilité qui ne permettent pas de le retenir, en l'occurrence, comme le revêtement idéal pour le Centre hospitalier Incarnat. Par contre, le revêtement Alto s'est avéré très efficace pour contrer les chutes et remarquable pour sa facilité d'entretien et sa durabilité. Bien que son coût soit à l'achat supérieur aux trois autres types de revêtement de plancher susmentionnés, je n'hésite pas à le recommander, car son emploi à long terme en fera un investissement rentable.

SOMMAIRE

Je recommande que le Centre hospitalier Incarnat change le revêtement de son plancher de cuisine au Service de diététique. Le présent rapport vise à présenter les aspects pertinents concernant le choix d'un revêtement de plancher sécuritaire. Actuellement, le plancher de terrazzo, à la surface glissante, cause de nombreux accidents de travail. Je suis arrivé à cette conclusion à la suite de l'analyse approfondie du nombre d'accidents survenus à la cuisine depuis 1983.

Parmi les quatre types de revêtement de plancher, disponibles dans le commerce, les deux modèles offerts par la compagnie WW n'ont pas été retenus, malgré leur coût économique. En effet, une mise à l'essai du premier modèle, le tapis de caoutchouc, n'a pas donné les résultats escomptés et le second modèle, Dynastie, a tendance à décoller trop facilement.

Malgré ses avantages indéniables, le revêtement Gandoura présente des difficultés d'entretien et de durabilité qui ne permettent pas de le retenir, en l'occurrence, comme le revêtement idéal pour le Centre hospitalier Incarnat.

Par contre, le revêtement Alto s'est avéré très efficace pour contrer les chutes et remarquable pour sa facilité d'entretien et sa durabilité. Bien que son coût soit à l'achat supérieur aux trois autres types de revêtement de plancher susmentionnés, je n'hésite pas à le recommander, car son emploi à long terme en fera un investissement rentable.

INTRODUCTION

Cette étude a été autorisée par Madame Alexandra Durocher, chef du Service de diététique au Centre hospitalier Incarnat, le 30 mars 1990. Madame Durocher a fait savoir qu'elle a retenu quatre types de revêtement de plancher disponibles actuellement dans le commerce. L'auteur de ce rapport a effectué ses recherches préliminaires pendant les trois premières semaines du mois d'avril 1990.

Le but de cette étude vise à déterminer l'ampleur du problème des accidents causés par les chutes et à faire ressortir, dans quelle mesure, ces accidents sont occasionnés par le type de revêtement du plancher de la cuisine, non adéquat.

Le recouvrement de toute la surface du plancher de la cuisine du Service de diététique implique des dépenses importantes, et le revêtement choisi devra répondre aux critères de sécurité, de durabilité, de facilité d'entretien et de coût abordable.

La présente étude se limitera aux quatre types de revêtement suivants : le tapis de caoutchouc et le modèle Dynastie de la compagnie WW, le modèle Gandoura et le modèle Alto.

Dans la première partie de ce rapport, je ferai état du nombre d'accidents occasionnés par les chutes et du coût de ces accidents comparativement aux pertes de jours de travail. Dans la deuxième partie, j'effectuerai une analyse comparative des quatre types de revêtement de plancher en faisant ressortir les avantages et les inconvénients de chacun. À la suite des observations et des constatations effectuées auprès des différents centres possédant ces modèles de revêtement, et selon les avis de l'Association paritaire de prévention pour la santé et la sécurité du travail du Québec (APPSST), je recommanderai le type de revêtement idéal correspondant aux critères exigés par le Service de diététique du Centre hospitalier Incarnat.

INTRODUCTION

Cette étude a été autorisée par Madame Alexandra Durocher, chef du Service de diététique au Centre hospitalier Incarnat, le 30 mars 1990. Madame Durocher a fait savoir qu'elle a retenu quatre types de revêtement de plancher disponibles actuellement dans le commerce. L'auteur de ce rapport a effectué ses recherches préliminaires pendant les trois premières semaines du mois d'avril 1990.

Le but de cette étude vise à déterminer l'ampleur du problème des accidents causés par les chutes et à faire ressortir, dans quelle mesure, ces accidents sont occasionnés par le type de revêtement du plancher de la cuisine, non adéquat.

Le recouvrement de toute la surface du plancher de la cuisine du Service de diététique implique des dépenses importantes, et le revêtement choisi devra répondre aux critères de sécurité, de durabilité, de facilité d'entretien et de coût abordable.

La présente étude se limitera aux quatre types de revêtement suivants : le tapis de caoutchouc et le modèle Dynastie de la compagnie WW, le modèle Gandoura et le modèle Alto.

Dans la première partie de ce rapport, je ferai état du nombre d'accidents occasionnés par les chutes et du coût de ces accidents

comparativement aux pertes de jours de travail. Dans la deuxième partie, j'effectuerai une analyse comparative des quatre types de revêtement de plancher en faisant ressortir les avantages et les inconvénients de chacun. À la suite des observations et des constatations effectuées auprès des différents centres possédant ces modèles de revêtement, et selon les avis de l'Association paritaire de prévention pour la santé et la sécurité du travail du Québec (APPSST), je recommanderai le type de revêtement idéal correspondant aux critères exigés par le Service de diététique du Centre hospitalier Incarnat.

DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA CONCLUSION

1. Le chapitre ou la mention partie doivent être centrés, dactylographiés en lettres majuscules, à la 15e ligne et suivis de quatre interlignes;

2. Le titre du chapitre ou de la partie doivent être centrés, dactylographiés en lettres majuscules et suivis de quatre interlignes;

3. L'intitulé du chapitre ou de la partie peuvent être disposés de plusieurs façons, mais ils doivent être disposés de façon identique tout au long du rapport. Voici les deux façons que nous vous proposons :

   3.1. L'intitulé peut être dactylographié en lettres majuscules, à la marge de gauche, précédé de trois interlignes et suivi de deux interlignes;

   3.2. L'intitulé peut être dactylographié à la marge de gauche. Il prend la majuscule initiale et est souligné. Il est précédé et suivi de deux interlignes;

4. L'interligne double est utilisé pour toutes les parties constitutives d'un rapport simple (introduction, développement et conclusion);

5. L'interligne triple est employé entre les paragraphes;

6. L'alinéa est utilisé au début de chacun des paragraphes;

7. La pagination n'apparaît pas sur une page qui débute par un titre principal (partie, chapitre);

8. Pour toutes les autres pages du rapport, la pagination est centrée, sans point ni tiret, à un pouce du bas de la page ou à trois interlignes sous la dernière ligne du texte (de façon identique d'une page à l'autre).

Observons le modèle proposé, dans les pages suivantes.

PREMIÈRE PARTIE

1.0 ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE

Au Centre hospitalier Incarnat, et, plus précisément au Service de diététique où le plancher de la cuisine est en terrazzo, un nombre imposant d'accidents m'ont amené à faire des recherches dans les dossiers d'accidents de travail du Service de santé. Ces recherches internes ont démontré qu'il y a eu, entre le 15 mai 1983, date d'ouverture du Service de diététique et le 1er avril 1990, quarante-cinq accidents imputés aux chutes dont la moitié ont entraîné un arrêt de travail.

1.1 Observations et constatations

Ces arrêts représentent 470 jours de travail perdus et totalisent un montant total de 46 529,40 $. Ce montant n'inclut pas les dépenses médico-administratives reliées à ces accidents. Cette première analyse ne tient pas compte également des coûts indirects qui peuvent s'élever, selon la

Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), <<à une somme deux à trois fois supérieure à celle prévue par les coûts directs[1]>>.

Vous trouverez, dans les pages suivantes, deux tableaux statistiques illustrant les énoncés précédemment décrits. Le premier tableau fait état du nombre d'accidents par rapport aux variables secteurs et jours de travail perdus alors que le deuxième tableau donne un aperçu des coûts des journées non travaillées à cause des accidents. Le tableau II couvre la période s'étendant de 1983 aux trois premiers mois de l'année 1990.

---

1. Renée JULIEN et Claude GALLANT. <<Les risques dans les services de diététique et d'alimentation>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 2, mai 1987, p. 5.

TABLEAU I

Considérations concernant le nombre d'accidents
Service de diététique

Secteurs	Nombre d'accidents	Nombre de jours perdus
Congélateurs	1	5
Production	21	180
Distribution	10	174
Laverie	12	96
Cafétéria	1	15
TOTAL	45	470

TABLEAU II

Considérations concernant les coûts
Service de diététique

Années	Nombre de jours perdus	Coûts
1983	102	6 579,00 $
1984	122	8 433,20
1985	57	6 305,00
1986	34	3 495,60
1987	88	8 758,40
1988	50	10 230,00
1989	15	2 523,90
1990*	2	204,30
TOTAL	470	46 529,40

*Seulement les trois premiers mois de l'année.

1.2 Requête des travailleurs et des travailleuses

Les travailleurs et les travailleuses sont très conscients des risques inhérents au revêtement du plancher existant au Centre hospitalier Incarnat. Ils désirent effectuer leurs tâches dans un milieu sécuritaire. Plusieurs se plaignent de fréquents maux de dos attribuables à des chutes sur le plancher. Ces accidents laissent souvent des séquelles pendant plusieurs années. Grâce à l'aide matérielle de leurs représentants syndicaux jointe à l'appui inconditionnel de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), les travailleurs et les travailleuses ont fait parvenir, à la Direction du Centre hospitalier Incarnat, une pétition de cinq cents signatures lui demandant d'apporter une

solution, dans les plus brefs délais, au problème du revêtement inadéquat du plancher de la cuisine au Service de diététique. Jocelyn Villeneuve rapporte les propos tenus par la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec[1] :

> <<La sécurité demeure la pierre angulaire des services hospitaliers. Cette réalité correspond à des attentes clairement exprimées par les travailleurs des centres hospitaliers. La maintenir, et au prix qu'il faudra, n'est pas dans l'ordre du négociable. C'est une obligation de première importance.>>

---

1. Jocelyn VILLENEUVE. <<L'aménagement ergonomique dans les laveries : des maux de dos plein les bras...>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 20.

DEUXIÈME PARTIE

2.0 ÉTUDE COMPARATIVE DE QUATRE TYPES DE REVÊTEMENT DE PLANCHER

Il ne fait aucun doute que les planchers antidérapants constituent une avenue intéressante de solution. Il serait, en outre, préférable d'installer la surface antidérapante dans l'ensemble des services alimentaires étant donné que les travailleurs et les travailleuses doivent se déplacer, d'un secteur à l'autre, passant d'une surface antidérapante à une surface qui ne possède pas cette caractéristique. Les risques d'accidents deviennent plus grands si on ne tient pas compte de ces différences. En matière de revêtement de plancher antidérapant, il existe un très vaste choix de modèles. L'éventail offert va du simple tapis de caoutchouc jusqu'au raffinement de la tuile en vinyle en passant par le revêtement en céramique.

2.1 Qualités d'un bon revêtement de plancher

Lorsqu'il s'agit de choisir un type de revêtement antidérapant, il faut prendre en considération un certain nombre de critères susceptibles d'influencer notre décision. Ainsi la solidité, la résistance aux charges et aux produits déversés, la finition de la construction, le revêtement de la surface, et, enfin, pour des raisons d'hygiène et d'efficacité, la facilité d'entretien sont autant d'aspects dont il faut tenir compte.

2.2 Types de revêtement disponibles dans le commerce

Pour les fins de ce rapport, je n'ai retenu que quatre types de revêtement de plancher qui offrent les caractéristiques exigées, dans des proportions variables.

2.2.1 Le tapis de caoutchouc de WW

Ce tapis antidérapant de quatre centimètres de largeur et de longueur variable pouvant aller jusqu'à 40 centimètres, est composé essentiellement de caoutchouc laminé.

2.2.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW

Ce revêtement comporte un matériau gaufré à grande friction. Il se compose de particules abrasives d'oxyde d'aluminium appliquées et liées par un polymère à une

pellicule de plastique. La base, enduite d'un auto-adhésif, adhère à toutes les surfaces.

2.2.3 Le revêtement Gandoura

Le revêtement de plancher Gandoura est composé essentiellement de mortier recouvert d'une peinture époxy, parsemée d'agrégats de silice.

2.2.4 Le revêtement Alto

Le revêtement alto possède une surface de vinyle contenant des grains d'oxyde d'aluminium qui saillent sous la pression des pieds la rendant hautement antidérapante.

2.3 Avantages et inconvénients de chaque type de revêtement

2.3.1 Le tapis de caoutchouc de WW

Les plus grands avantages de ce modèle résident dans son coût d'achat minime et dans sa facilité d'installation. Il possède, en outre, une grande résistance aux produits déversés. Toutefois, comme il ne recouvre pas uniformément toute la surface, les travailleurs et les travailleuses peuvent trébucher en accrochant les rebords ou les ondulations de ce tapis. De plus, le déplacement des chariots devient difficile à cause de la dénivellation avec la partie non recouverte. En outre, les nombreuses rainures de ce tapis rendent son entretien

plutôt compliqué. Enfin, il est peu hygiénique, car l'eau, se logeant sous celui-ci, favorise le développement bactérien. Ce tapis caoutchouté fut mis à l'essai dans certains centres hospitaliers et n'a pas apporté les avantages escomptés.

2.3.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW

Ce type de revêtement antidérapant diminue de façon remarquable les risques de chutes dans les endroits très passants. Son installation est relativement facile et son prix des plus abordables. Par contre, comme il est collé par bandes directement sur le plancher, ces dernières ont tendance à décoller à plus ou moins brève échéance. Ainsi, le remplacement périodique de ces bandes devient onéreux pour l'établissement qui adopte ce modèle de revêtement. Finalement, comme ce matériau est très rugueux, l'entretien s'avère une tâche difficile et nécessite un appareillage très spécialisé, voire sophistiqué. Sa cote de sécurité monte à 65 %.

2.3.3 Le revêtement Gandoura

Ce revêtement peut être considéré comme le modèle le plus antidérapant par comparaison avec les deux modèles précédemment étudiés. Il résiste aux produits déversés,

ce qui est très appréciable dans un centre hospitalier. Beaucoup moins coûteux que le modèle Alto (dernier modèle étudié ici), il est, par contre, deux fois moins durable et fonctionnel. Ce type de revêtement, à surface rugueuse, présente des difficultés d'entretien. Enfin, son installation est de loin la plus compliquée des quatre types de revêtement étudiés. Par contre sa cote de sécurité atteint 85 %.

2.3.4 Le revêtement Alto

Ce type de revêtement apparaît comme le plus révolutionnaire à cause surtout de sa surface de vinyle antidérapante. Le matériau qui a servi à sa fabrication est spongieux et procure un grand confort aux travailleurs et aux travailleuses lors des stations debout prolongées. D'entretien aussi facile que le revêtement fait de carrelages en céramique, il est très hygiénique à cause d'un bactéricide incorporé au matériau de base. Enfin, il résiste à tous les produits habituellement utilisés pouvant être déversés et sa durabilité est supérieure aux trois autres revêtements précités. Toutefois, parmi les quatre types de revêtement retenus pour les fins de ce rapport, le modèle Alto coûte le plus

cher et son installation semble assez compliquée. Quant à la résistance au roulement des chariots, le modèle Alto se révèle beaucoup plus efficace et surpasse les trois autres types de revêtement de plancher. Sa cote de sécurité s'élève à 95 %.

RECOMMANDATION

L'étude que j'ai effectuée pour le Centre hospitalier Incarnat montre clairement que le revêtement actuel recouvrant le plancher de la cuisine du Service de diététique doit être changé dans les plus brefs délais. Les coûts élevés, directs et indirects, occasionnés par le revêtement non sécuritaire du plancher, incitent à agir rapidement. Ajoutons à l'aspect économique, la pression exercée par les travailleurs et les travailleuses qui exigent d'effectuer leurs tâches quotidiennes en toute sécurité.

On pourrait conclure que, tout type de revêtement différent de celui qui est actuellement utilisé au Centre hospitalier Incarnat, améliorerait la situation actuelle en diminuant le nombre d'accidents de travail. L'argent ainsi investi serait vite compensé par une diminution des coûts directs et indirects reliés aux chutes causées par le revêtement inadéquat.

L'analyse comparative des quatre types de revêtement retenus dans ce rapport a fait ressortir les avantages et les

inconvénients de chacun. À la lumière de cette étude comparative, je recommande le revêtement du modèle Alto pour plusieurs raisons qu'il convient d'énumérer. Ce revêtement antidérapant en vinyle est durable, facile d'entretien, hygiénique et confortable lors des stations debout prolongées. Bien que son coût à l'achat soit très élevé, ce revêtement m'apparaît un investissement rentable à long terme et révolutionnaire par la qualité de sa conception antidérapante en vinyle. Le coût à l'achat plus élevé sera largement compensé par les autres critères d'excellence qu'il possède et qui étaient exigés au point de départ de cette étude par la Direction du Centre hospitalier Incarnat.

Alain Dumas
Conseiller en santé et
sécurité au travail

PREMIÈRE PARTIE

1.0 ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE

Au Centre hospitalier Incarnat, et, plus précisément au Service de diététique où le plancher de la cuisine est en terrazzo, un nombre imposant d'accidents m'ont amené à faire des recherches dans les dossiers d'accidents de travail du Service de santé. Ces recherches internes ont démontré qu'il y a eu, entre le 15 mai 1983, date d'ouverture du Service de diététique et le 1er avril 1990, quarante-cinq accidents imputés aux chutes dont la moitié ont entraîné un arrêt de travail.

1.1 Observations et constatations

Ces arrêts représentent 470 jours de travail perdus et totalisent un montant total de 46 529,40 $. Ce montant n'inclut pas les dépenses médico-administratives reliées à ces accidents. Cette première analyse ne tient pas compte également des coûts indirects qui peuvent s'élever, selon la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), <<à une somme deux à trois fois supérieure à celle prévue par les coûts directs'>>.

---

1. Renée JULIEN et Claude GALLANT. <<Les risques dans les services de diététique et d'alimentation>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 2, mai 1987, p. 5.

Vous trouverez, dans les pages suivantes, deux tableaux statistiques illustrant les énoncés précédemment décrits. Le premier tableau fait état du nombre d'accidents par rapport aux variables secteurs et jours de travail perdus alors que le deuxième tableau donne un aperçu des coûts des journées non travaillées à cause des accidents. Le tableau II couvre la période s'étendant de 1983 aux trois premiers mois de l'année 1990.

TABLEAU I

Considérations concernant le nombre d'accidents
Service de diététique

Secteurs	Nombre d'accidents	Nombre de jours perdus
Congélateurs	1	5
Production	21	180
Distribution	10	174
Laverie	12	96
Cafétéria	1	15
TOTAL	45	470

TABLEAU II

Considérations concernant les coûts
Service de diététique

Années	Nombre de jours perdus	Coûts
1983	102	6 579,00 $
1984	122	8 433,20
1985	57	6 305,00
1986	34	3 495,60
1987	88	8 758,40
1988	50	10 230,00
1989	15	2 523,90
1990*	2	204,30
TOTAL	470	46 529,40

*Seulement les trois premiers mois de l'année.

1.2 Requête des travailleurs et des travailleuses

Les travailleurs et les travailleuses sont très conscients des risques inhérents au revêtement du plancher existant au Centre hospitalier Incarnat. Ils désirent effectuer leurs tâches dans un milieu sécuritaire. Plusieurs se plaignent de fréquents maux de dos attribuables à des chutes sur le plancher. Ces accidents laissent souvent des séquelles pendant plusieurs années. Grâce à l'aide matérielle de leurs représentants syndicaux jointe à l'appui inconditionnel de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), les travailleurs et les travailleuses ont fait parvenir, à la Direction du Centre hospitalier Incarnat, une pétition de cinq cents signatures lui demandant d'apporter une solution, dans les plus brefs délais, au problème du revêtement inadéquat du plancher de la cuisine au Service de diététique. Jocelyn Villeneuve rapporte les propos tenus par la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec[1] :

> <<La sécurité demeure la pierre angulaire des services hospitaliers. Cette réalité correspond à des attentes clairement exprimées par les travailleurs des centres hospitaliers. La maintenir, et au prix qu'il faudra, n'est pas dans l'ordre du négociable. C'est une obligation de première instance.>>

---

1. Jocelyn VILLENEUVE. <<L'aménagement ergonomique dans les laveries : des maux de dos plein les bras...>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 20.

DEUXIÈME PARTIE

2.0 ÉTUDE COMPARATIVE DE QUATRE TYPES DE REVÊTEMENT DE PLANCHER

Il ne fait aucun doute que les planchers antidérapants constituent une avenue intéressante de solution. Il serait, en outre, préférable d'installer la surface antidérapante dans l'ensemble des services alimentaires étant donné que les travailleurs et les travailleuses doivent se déplacer, d'un secteur à l'autre, passant d'une surface antidérapante à une surface qui ne possède pas cette caractéristique. Les risques d'accidents deviennent plus grands si on ne tient pas compte de ces différences. En matière de revêtement de plancher antidérapant, il existe un très vaste choix de modèles. L'éventail offert va du simple tapis de caoutchouc jusqu'au raffinement de la tuile en vinyle en passant par le revêtement en céramique.

2.1 Qualités d'un bon revêtement de plancher

Lorsqu'il s'agit de choisir un type de revêtement antidérapant, il faut prendre en considération un certain nombre de critères susceptibles d'influencer notre décision. Ainsi la solidité, la résistance aux charges et aux produits déversés, la finition de la construction, le

revêtement de la surface, et, enfin, pour des raisons d'hygiène et d'efficacité, la facilité d'entretien sont autant d'aspects dont il faut tenir compte.

2.2 Types de revê[illegible]isponibles dans le commerce

Pour les fin[illegible] rapport, je n'ai retenu que quatre types de revêtement de plancher qui offrent les caractéristiques exigées, dans des proportions variables.

2.2.1 Le tapis de caoutchouc de WW

Ce tapis antidérapant de quatre centimètres de largeur et de longueur variable pouvant aller jusqu'à 40 centimètres, est composé essentiellement de caoutchouc laminé.

2.2.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW

Ce revêtement comporte un matériau gaufré à grande friction. Il se compose de particules abrasives d'oxyde d'aluminium appliquées et liées par un polymère à une pellicule de plastique. La base, enduite d'un auto-adhésif, adhère à toutes les surfaces.

2.2.3 Le revêtement Gandoura

Le revêtement de plancher Gandoura est composé essentiellement de mortier recouvert d'une peinture époxy, parsemée d'agrégats de silice.

2.2.4 Le revêtement Alto

Le revêtement alto possède une surface de vinyle contenant des grains d'oxyde d'aluminium qui saillent sous la pression des pieds la rendant hautement antidérapante.

2.3 Avantages et inconvénients de chaque type de revêtement

2.3.1 Le tapis de caoutchouc de WW

Les plus grands avantages de ce modèle résident dans son coût d'achat minime et dans sa facilité d'installation. Il possède, en outre, une grande résistance aux produits déversés. Toutefois, comme il ne recouvre pas uniformément t te la surface, les travailleurs et les travailleuses peuvent trébucher en accrochant les rebords ou les ondulations de ce tapis. De plus, le déplacement des chariots devient difficile à cause de la dénivellation avec la partie non recouverte. En outre, les nombreuses rainures de ce tapis rendent son entretien plutôt compliqué. Enfin, il est peu hygiénique, car l'eau, se logeant sous celui-ci, favorise le développement bactérien. Ce tapis caoutchouté fut mis à l'essai dans certains centres hospitaliers et n'a pas apporté les avantages escomptés. Sa cote de sécurité n'est que de 50 %.

2.3.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW

Ce type de revêtement antidérapant diminue de façon remarquable les risques de chutes dans les endroits très passants. Son installation est relativement facile et son prix des plus abordables. Par contre, comme il est collé par bandes directement sur le plancher, ces dernières ont tendance à décoller à plus ou moins brève échéance. Ainsi, le remplacement périodique de ces bandes

devient onéreux pour l'établissement qui adopte ce modèle de revêtement. Finalement, comme ce matériau est très rugueux, l'entretien s'avère une tâche difficile et nécessite un appareillage très spécialisé, voire sophistiqué. Sa cote de sécurité monte à 65 %.

2.3.3 Le revêtement Gandoura

Ce revêtement peut être considéré comme le modèle le plus antidérapant par comparaison avec les deux modèles précédemment étudiés. Il résiste aux produits déversés, ce qui est très appréciable dans un centre hospitalier. Beaucoup moins coûteux que le modèle Alto (dernier modèle étudié ici), il est, par contre, deux fois moins durable et fonctionnel. Ce type de revêtement, à surface rugueuse, présente des difficultés d'entretien. Enfin, son installation est de loin la plus compliquée des quatre types de revêtement étudiés. Par contre, sa cote de sécurité atteint 85 %.

2.3.4 Le revêtement Alto

Ce type de revêtement apparaît comme le plus révolutionnaire à cause surtout de sa surface de vinyle antidérapante. Le matériau qui a servi à sa fabrication est spongieux et procure un grand confort aux travailleurs et aux travailleuses lors des stations debout prolongées. D'entretien aussi facile que le revêtement fait de carrelages en céramique, il est très hygiénique à cause d'un bactéricide incorporé au matériau de base. Enfin, il résiste à tous les produits habituellement utilisés pouvant être déversés et sa durabilité est supérieure aux trois autres revêtements

précités. Toutefois, parmi les quatre types de revêtement retenus pour les fins de ce rapport, le modèle Alto coûte le plus cher et son installation semble assez compliquée. Quant à la résistance au roulement des chariots, le modèle Alto se révèle beaucoup plus efficace et surpasse les trois autres types de revêtement de plancher. Sa cote de sécurité s'élève à 95 %.

RECOMMANDATION

L'étude que j'ai effectuée pour le Centre hospitalier Incarnat montre clairement que le revêtement actuel recouvrant le plancher de la cuisine du Service de diététique doit être changé dans les plus brefs délais. Les coûts élevés, directs et indirects, occasionnés par le revêtement non sécuritaire du plancher, incitent à agir rapidement. Ajoutons à l'aspect économique, la pression exercée par les travailleurs et les travailleuses qui exigent d'effectuer leurs tâches quotidiennes en toute sécurité.

On pourrait conclure que, tout type de revêtement différent de celui qui est actuellement utilisé au Centre hospitalier Incarnat, améliorerait la situation actuelle en diminuant le nombre d'accidents de travail. L'argent ainsi investi serait vite compensé par une diminution des coûts directs et indirects reliés aux chutes causées par le revêtement inadéquat.

L'analyse comparative des quatre types de revêtement retenus dans ce rapport a fait ressortir les avantages et les inconvénients de chacun. À la lumière de cette étude comparative, je recommande le revêtement du modèle Alto pour plusieurs raisons qu'il convient d'énumérer. Ce revêtement antidérapant en vinyle est durable, facile d'entretien, hygiénique et confortable lors des stations debout prolongées. Bien

que son coût à l'achat soit très élevé, ce revêtement m'apparaît un investissement rentable à long terme et révolutionnaire par la qualité de sa conception antidérapante en vinyle. Le coût à l'achat plus élevé sera largement compensé par les autres critères d'excellence qu'il possède et qui étaient exigés au point de départ de cette étude par la Direction du Centre hospitalier Incarnat.

Alain Dumas
Conseiller en santé et sécurité
au travail

ANNEXES

Les pages annexes qui sont essentielles à la compréhension du rapport se retrouvent immédiatement après la conclusion.

- Elles sont numérotées au moyen d'une lettre ou d'un chiffre romain;
- Elles sont comptées dans la numérotation du rapport et sont paginées en chiffres arabes;
- Elles doivent porter un sous-titre;
- S'il s'agit d'un texte continu, il est dactylographié à interligne simple.

DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE DES ANNEXES

1. Les pages annexes sont disposées comme le rapport (60 frappes en caractères Pica et 70 frappes en caractères Élite);
2. Le titre <<Annexe _>> (une lettre ou un chiffre romain) est centré, dactylographié en lettres majuscules, à la 15e ligne et suivi de deux interlignes ou d'une ligne blanche;
3. Le sous-titre est centré, prend la majuscule initiale et est suivi de trois interlignes ou de deux lignes blanches;
4. L'interligne simple est utilisé pour la disposition dactylographique des pages annexes;
5. L'interligne double est utilisé entre les paragraphes;
6. Un alinéa est utilisé au début de chacun des paragraphes, s'il s'agit d'un texte continu;
7. Si l'annexe occupe plus d'une page, le titre <<Annexe>> est centré, dactylographié en lettres majuscules, à la 7e ligne et suivi entre parenthèses du mot <<suite>>. Le titre est suivi de trois interlignes ou de deux lignes blanches.

Observons le modèle proposé, dans les pages suivantes

ANNEXE A

Fiches techniques des quatre types
de revêtement de plancher

A. Le tapis de caoutchouc de WW

- Tapis antidérapant de 4 cm de largeur et de longueur variable pouvant atteindre 40 cm;
- Fait de caoutchouc laminé;
- Difficulté de déplacer les chariots à cause des dénivellations produites;
- Résiste aux produits déversés;
- Rainures rendant l'entretien plutôt compliqué;
- Peu hygiénique;
- Facile d'installation;
- Sécuritaire à 50 %;
- Coût d'achat minime.

B. Le revêtement tout usage Dynastie de WW

- Revêtement antidérapant composé de particules abrasives d'oxyde d'aluminium appliquées et liées par un polymère à une pellicule de plastique;
- Se colle par bandes auto-adhésives directement sur le plancher;
- Fait de matériau très rugueux, gaufré à grande friction qui réduit les risques de chutes dans les endroits très passants;
- D'entretien très difficile et nécessitant un appareillage très spécialisé;
- Sécuritaire à 65 %;
- Coût économique.

C. Le revêtement Gandoura

- Revêtement hautement antidérapant composé de mortier recouvert d'une peinture époxy, parsemée d'agrégats de silice;
- Fait de surface rugueuse;
- Résiste aux produits déversés;
- Difficile d'entretien;
- Durabilité restreinte;
- Installation compliquée;
- Sécuritaire à 85 %;
- Coût moyen.

D. Le revêtement Alto

- Revêtement révolutionnaire à cause de sa surface en vinyle antidérapante;
- Revêtement composé de grains d'oxyde d'aluminium qui saillent sous la pression des pieds;
- Fait de matériau spongieux procurant un grand confort même pour les stations debout prolongées;
- Résiste aux produits déversés et au roulement des chariots;
- Facile d'entretien et très hygiénique;
- Installation relativement compliquée;
- Durabilité très grande;
- Sécuritaire à 95 %;
- Prix élevé.

ANNEXE A

Fiches techniques des quatre types de revêtement de plancher

A. Le tapis de caoutchouc de WW

- Tapis antidérapant de 4 cm de largeur et de longueur variable pouvant atteindre 40 cm;
- Fait de caoutchouc laminé;
- Difficulté de déplacer les chariots à cause des dénivellations produites;
- Résiste aux produits déversés;
- Rainures rendant l'entretien plutôt compliqué;
- Peu hygiénique;
- Facile d'installation;
- Sécuritaire à 50 %;
- Coût d'achat minime.

B. Le revêtement tout usage Dynastie de WW

- Revêtement antidérapant composé de particules abrasives d'oxyde d'aluminium appliquées et liées par un polymère à une pellicule de plastique;
- Se colle par bandes auto-adhésives directement sur le plancher;
- Fait de matériau très rugueux, gaufré à grande friction qui réduit les risques de chutes dans les endroits très passants;
- D'entretien très difficile et nécessitant un appareillage très spécialisé;
- Sécuritaire à 65 %;
- Coût économique.

C. Le revêtement Gandoura

- Revêtement hautement antidérapant composé de mortier recouvert d'une peinture époxy, parsemée d'agrégats de silice;
- Fait de surface rugueuse;
- Résiste aux produits déversés;
- Difficile d'entretien;
- Durabilité restreinte;
- Installation compliquée;
- Sécuritaire à 85 %;
- Coût moyen.

D. Le revêtement Alto

- Revêtement révolutionnaire à cause de sa surface en vinyle antidérapante;
- Revêtement composé de grains d'oxyde d'aluminium qui saillent sous la pression des pieds;
- Fait de matériau spongieux procurant un grand confort même pour les stations debout prolongées;
- Résiste aux produits déversés et au roulement des chariots;
- Facile d'entretien et très hygiénique;
- Installation relativement compliquée;
- Durabilité très grande;
- Sécuritaire à 95 %;
- Prix élevé.

BIBLIOGRAPHIE OU RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

La bibliographie ou les références bibliographiques servent à rapporter les ouvrages consultés lors de la rédaction d'un rapport. Ces ouvrages sont cités par ordre alphabétique des noms des auteurs.

Voici la liste des éléments que nous analyserons pour la description bibliographique d'un livre :

- Nom de l'auteur, prénom;
- Titre du volume;
- Numéro d'ordre de l'édition;
- Lieu de publication;
- Éditeur (s'il y a lieu);
- Année de publication;
- Nombre de tomes (le cas échéant);
- Nombre de pages.

Nom et prénom de l'auteur

- Le nom et le prénom de l'auteur sont retranscrits en toutes lettres, sans abréviation. Les titres honorifiques et universitaires sont omis;

- Si l'auteur est à la fois auteur et éditeur ou auteur et compilateur, son nom est suivi de la mention <<éd.>> ou <<comp.>>;

- S'il y a deux auteurs, leurs noms sont inscrits en toutes lettres. Le nom du second auteur est précédé de son prénom;

- S'il y a plus de deux auteurs, le premier nom est écrit au complet suivi du prénom et tous les autres sont compris (généralement) dans l'abréviation et al. Cette abréviation latine doit être soulignée;

- S'il s'agit d'une personne morale (un pays, un corps législatif, une société, une corporation, etc.) et qu'aucun nom d'auteur n'apparaît sur la page couverture, le nom de l'organisme mentionné est inscrit à la place du nom de l'auteur, en lettres majuscules.

Titre du volume

- Le titre du volume est copié intégralement comme il est inscrit à la page-titre du volume;
- Le titre du volume est souligné;
- Si le titre est accompagné d'un sous-titre, ce dernier est inscrit à la suite du titre séparé par une virgule et est souligné.

Numéro d'ordre de l'édition

- Si le livre consulté est une réédition, on inscrit de quelle édition il s'agit;
- Si l'édition a été revue, corrigée, augmentée, on peut utiliser ces mots à la longueur ou les abréviations suivantes (sans guillemets) <<rev.>>, <<corr.>>, <<augm.>> ou <<mise à jour>>.

Lieu de publication (Cette partie concerne un livre et non une revue)

- On inscrit le nom de la ville où le livre a été publié;
- Si aucun lieu n'est mentionné, on inscrit <<s.l.>> (sans lieu).

Éditeur (Cette partie concerne un livre et non une revue)

- On inscrit le nom de l'éditeur ou de la maison d'édition;
- Si aucun nom d'éditeur n'est mentionné, on inscrit <<s. éd.>> (sans éditeur).

Année de publication

- On inscrit la date mentionnée sur la page-titre du volume ou, à défaut, celle qui accompagne le copyright;
- S'il s'agit d'une réimpression, on inscrit la date de l'original et on indique entre parenthèses (reprod. de l'éd. de...);
- Si aucune date n'est mentionnée, on inscrit <<s.d.>> (sans date) à l'endroit où devrait apparaître la mention de la date.

Nombre de tomes ou de volumes

- Lorsqu'un ouvrage comporte plusieurs tomes ou volumes, on inscrit le nombre en chiffres arabes suivi du mot <<tomes>> ou de l'abréviation <<vol.>>.

Nombre de pages

- Pour indiquer le nombre de pages d'un ouvrage, on utilise l'abréviation <<p.>> précédée du numéro de la dernière page sur laquelle apparaît la numérotation;

- Notons que s'il s'agit d'un article de revue ou de journal, on utilise l'abréviation <<p.>> suivie seulement des pages consultées (Ex. : p. 1-3).

DISPOSITION DACTYLOGRAPHIQUE DE LA BIBLIOGRAPHIE OU DES RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. La bibliographie est disposée comme le rapport (60 frappes en caractères Pica et 70 frappes en caractères Élite);

2. Le titre <<Bibliographie ou références bibliographiques>> est centré, dactylographié en lettres majuscules à la 15e ligne et suivi de trois interlignes ou de deux lignes blanches;

3. Les références bibliographiques sont classées par ordre alphabétique selon les noms d'auteurs;

4. Les références sont disposées à interligne simple et sont suivies de deux interlignes ou d'une ligne blanche;

5. La première ligne de chaque référence bibliographique commence à la marge de gauche et les lignes subséquentes s'inscrivent à cinq frappes en retrait de la première ligne;

6. Le nom de l'auteur est dactylographié en lettres majuscules suivi d'une virgule, de son prénom dactylographié en lettres minuscules (sauf la première lettre) et est suivi d'un point;

7. Les titres des volumes, des périodiques et des journaux sont soulignés en bloc;

8. Le titre d'un article est placé entre guillemets;

9. L'ordre à suivre, dans l'énumération des composantes des références bibliographiques, est le suivant (le point suit le prénom de l'auteur alors que tous les autres éléments sont séparés par une virgule) :

   9.1 NOM, Prénom. Titre du volume, no de l'édition (s'il y a lieu) lieu de publication, le nom de l'éditeur, l'année de publication, ___ p.

   9.2 NOM, Prénom. <<Titre de l'article>>, dans nom de la revue ou du journal, lieu de publication (s'il s'agit d'un article de journal), vol. __, jour mois 19__, p __-__.

Observons le modèle proposé, dans les pages suivantes.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et al. Rédaction technique et administrative, 2e édition revue et augmentée, Québec, Sherbrooke, Éditions Laganière, 1986, 331 p.

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène. Le français au bureau, 3e édition, Québec, Office de la langue française, 1988, 265 p.

DUVAL, Lisette. <<Normes et procédures pour l'aménagement des services alimentaires>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 12-13.

DUVAL, Lisette et Gaston POULIOT. <<Dans certains services alimentaires : des observations intéressantes>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 3, auomne 1989, p. 25-28.

JULIEN, Renée et Claude GALLANT. <<Les risques dans les services de diététique et d'alimentation>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 2, mai 1987, p. 5-6.

POULIOT, Gaston. <<Dans les zones fréquemment utilisées : un revêtement de sol sécuritaire>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 26-29.

PLOURDE, Alain. <<Attention spéciale au nettoyage des planchers antidérapants>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 30.

VILLENEUVE, Jocelyn. <<L'aménagement ergonomique dans les laveries : des maux de dos plein les bras...>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 19-21.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et al. Rédaction technique et administrative, 2e édition revue et augmentée, Québec, Sherbrooke, Éditions Laganière, 1986, 331 p.

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène. Le français au bureau, 3e édition, Québec, Office de la langue française, 1988, 265 p.

DUVAL, Lisette. <<Normes et procédures pour l'aménagement des services alimentaires>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 12-13.

DUVAL, Lisette et Gaston POULIOT. <<Dans certains services alimentaires : des observations intéressantes>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 3, automne 1989, p. 25-28.

JULIEN, Renée et Claude GALLANT. <<Les risques dans les services diététique et d'alimentation>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 2, mai 1987, p. 5-6.

POULIOT, Gaston. <<Dans les zones fréquemment utilisées : un revêtement de sol sécuritaire>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 26-29.

PLOURDE, Alain. <<Attention spéciale au nettoyage des planchers antidérapants>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 30.

VILLENEUVE, Jocelyn. <<L'aménagement ergonomique dans les laveries : des maux de dos plein les bras...>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 19-21.

AIDE-MÉMOIRE III

Révision des règles de disposition dactylographiques

		OUI	NON
1.	Les copies du rapport sont-elles impeccables sur le plan matériel (dactylographie uniforme, texte aéré et nombre de pages requis)?	___	___
2.	Les erreurs typographiques ont-elles été corrigées minutieusement?	___	___
3.	Les règles de coupure de mots en fin de ligne et les règles d'espacement sont-elles respectées tout au long du rapport?	___	___
4.	Les marges (supérieure, inférieure, de gauche, de droite) et les interlignes (simple, double, triple, quadruple) sont-ils bien déterminés pour toutes les pages et parties du rapport?	___	___
5.	La pagination et la numération (en chiffres arabes ou romains) des parties constitutives du rapport (pages préliminaires, introduction, développement, conclusion, annexes, références bibliographiques) sont-elles exactes, uniformes et bien placées?	___	___
6.	La page-titre est-elle complète et bien présentée?	___	___
7.	La table des matières est-elle conforme aux titres, sous-titres, divisions, subdivisions, etc. et aux pages correspondantes dans le rapport?	___	___
8.	Les notes, les références au bas des pages, les citations et les références bibliographiques sont-elles exactes et bien présentées?	___	___
9.	Les annexes (tableaux, graphiques, figures, etc.) sont-elles fidèles aux originaux et bien présentées?	___	___
10.	Le bloc-signature est-il identifié correctement avec le nom du signataire suivi de son titre de fonction?	___	___

CONSIGNES

Rappelons que tout rapport doit être vérifié à trois niveaux avant sa remise au destinataire : révision du contenu, de la qualité de la langue utilisée et des règles de disposition dactylographiques. À cette fin, veuillez vous reporter aux Aides-mémoire I, II et III que vous trouverez respectivement aux pages 190, 191 et 265.

Le rapport que nous venons de vous présenter, en pièces détachées, vous le trouverez intégralement, dans les pages suivantes, sous l'intitulé **Présentation d'un modèle de rapport simple**.

Après avoir lu le modèle de rapport simple proposé et relu attentivement tous les renseignements d'ordre rédactionnel et dactylographique concernant le rapport, vous êtes sûrement prêts à rédiger et à dactylographier, à votre tour, un rapport technique simple à caractère commercial.

En conséquence, vous trouverez, aux pages 314 à 339, trois mises en situation graduées qui vous permettront de mettre en application les connaissances acquises précédemment.

PRÉSENTATION D'UN MODÈLE DE RAPPORT SIMPLE

CENTRE HOSPITALIER INCARNAT

Service de diététique

RECOMMANDATION VISANT LE REMPLACEMENT DU REVÊTEMENT DU PLANCHER DANS LA CUISINE DU SERVICE DE DIÉTÉTIQUE

présentée à

Madame Alexandra Durocher
Chef du Service de diététique

par

Alain Dumas
Conseiller en santé et sécurité au travail

Montréal, le 15 juin 1990

SOMMAIRE

Je recommande que le Centre hospitalier Incarnat change le revêtement de son plancher de cuisine au Service de diététique. Le présent rapport vise à présenter les aspects pertinents concernant le choix d'un revêtement de plancher sécuritaire. Actuellement, le plancher de terrazzo, à la surface glissante, cause de nombreux accidents de travail. Je suis arrivé à cette conclusion à la suite de l'analyse approfondie du nombre d'accidents survenus à la cuisine depuis 1983.

Parmi les quatre types de revêtement de plancher, disponibles dans le commerce, les deux modèles offerts par la compagnie WW n'ont pas été retenus, malgré leur coût économique. En effet, une mise à l'essai du premier modèle, le tapis de caoutchouc, n'a pas donné les résultats escomptés et le second modèle, Dynastie, a tendance à décoller trop facilement.

Malgré ses avantages indéniables, le revêtement Gandoura présente des difficultés d'entretien et de durabilité qui ne permettent pas de le retenir, en l'occurrence, comme le revêtement idéal pour le Centre hospitalier Incarnat. Par contre, le revêtement Alto s'est avéré très efficace pour contrer les chutes et remarquable pour sa facilité d'entretien et sa durabilité. Bien que son coût soit à l'achat supérieur aux trois autres types de revêtement de plancher susmentionnés, je n'hésite pas à le recommander, car son emploi à long terme en fera un investissement rentable.

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE	
1.0 ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE	3
1.1 Observations et constatations	3
1.2 Requête des travailleurs et des travailleuses	7
DEUXIÈME PARTIE	
2.0 ÉTUDE COMPARATIVE DE QUATRE TYPES DE REVÊTEMENT DE PLANCHER	9
2.1 Qualités d'un bon revêtement de plancher	10
2.2 Types de revêtement disponibles dans le commerce	10
2.2.1 Le tapis de caoutchouc de WW	10
2.2.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW	10
2.2.3 Le revêtement Gandoura	11
2.2.4 Le revêtement Alto	11
2.3 Avantages et inconvénients de chaque type de revêtement	11
2.3.1 Le tapis de caoutchouc de WW	11
2.3.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW	12
2.3.3 Le revêtement Gandoura	12
2.3.4 Le revêtement Alto	13
RECOMMANDATION	15
ANNEXE A	17

Pages

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 19

TABLEAU I 5

TABLEAU II 6

FIGURE 1 20

INTRODUCTION

Cette étude a été autorisée par Madame Alexandra Durocher, chef du Service de diététique au Centre hospitalier Incarnat, le 30 mars 1990. Madame Durocher a fait savoir qu'elle a retenu quatre types de revêtement de plancher disponibles actuellement dans le commerce. L'auteur de ce rapport a effectué ses recherches préliminaires pendant les trois premières semaines du mois d'avril 1990.

Le but de cette étude vise à déterminer l'ampleur du problème des accidents causés par les chutes et à faire ressortir, dans quelle mesure, ces accidents sont occasionnés par le type de revêtement du plancher de la cuisine, non adéquat.

Le recouvrement de toute la surface du plancher de la cuisine du Service de diététique implique des dépenses importantes, et le revêtement choisi devra répondre aux critères de sécurité, de durabilité, de facilité d'entretien et de coût abordable.

La présente étude se limitera aux quatre types de revêtement suivants : le tapis de caoutchouc et le modèle Dynastie de la compagnie WW, le modèle Gandoura et le modèle Alto.

Dans la première partie de ce rapport, je ferai état du nombre d'accidents occasionnés par les chutes et du coût de ces accidents comparativement aux pertes de jours de travail. Dans la deuxième partie, j'effectuerai une analyse comparative des quatre types de revêtement de plancher en faisant ressortir les avantages et les inconvénients de chacun. À la suite des observations et des constatations effectuées auprès des différents centres possédant ces modèles de revêtement, et selon les avis de l'Association paritaire de prévention pour la santé et la sécurité du travail du Québec (APPSST), je recommanderai le type de revêtement idéal correspondant aux critères exigés par le Service de diététique du Centre hospitalier Incarnat.

PREMIÈRE PARTIE

1.0 ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE

Au Centre hospitalier Incarnat, et, plus précisément au Service de diététique où le plancher de la cuisine est en terrazzo, un nombre imposant d'accidents m'ont amené à faire des recherches dans les dossiers d'accidents de travail du Service de santé. Ces recherches internes ont démontré qu'il y a eu, entre le 15 mai 1983, date d'ouverture du Service de diététique et le 1er avril 1990, 45 accidents imputés aux chutes dont la moitié ont entraîné un arrêt de travail.

1.1 Observations et constatations

Ces arrêts représentent 470 jours de travail perdus et totalisent un montant total de 46 529,40 $. Ce montant n'inclut pas les dépenses médico-administratives reliées à ces accidents. Cette première analyse ne tient pas compte également des coûts indirects qui peuvent s'élever, selon la

Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), <<à une somme deux à trois fois supérieure à celle prévue par les coûts directs[1]>>.

Vous trouverez, dans les pages suivantes, deux tableaux statistiques illustrant les énoncés précédemment décrits. Le premier tableau fait état du nombre d'accidents par rapport aux variables secteurs et jours de travail perdus alors que le deuxième tableau donne un aperçu des coûts des journées non travaillées à cause des accidents. Le tableau II couvre la période s'étendant de 1983 aux trois premiers mois de l'année 1990.

---

1. Renée JULIEN et Claude GALLANT. <<Les risques dans les services de diététique et d'alimentation>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 2, mai 1987, p. 5.

TABLEAU I

Considérations concernant le nombre d'accidents
Service de diététique

Secteurs	Nombre d'accidents	Nombre de jours perdus
Congélateurs	1	5
Production	21	180
Distribution	10	174
Laverie	12	96
Cafétéria	1	15
TOTAL	45	470

TABLEAU I

Considérations concernant le nombre d'accidents
Service de diététique

Secteurs	Nombre d'accidents	Nombre de jours perdus
Congélateurs	1	5
Production	21	180
Distribution	10	174
Laverie	12	96
Cafétéria	1	15
TOTAL	45	470

TABLEAU II

Considérations concernant les coûts
Service de diététique

Années	Nombre de jours perdus	Coûts
1983	102	6 579,00 $
1984	122	8 433,20
1985	57	6 305,00
1986	34	3 495,60
1987	88	8 758,40
1988	50	10 230,00
1989	15	2 523,90
1990*	2	204,30
TOTAL	470	46 529,40

*Seulement les trois premiers mois de l'année.

1.2 Requête des travailleurs et des travailleuses

Les travailleurs et les travailleuses sont très conscients des risques inhérents au revêtement du plancher existant au Centre hospitalier Incarnat. Ils désirent effectuer leurs tâches dans un milieu sécuritaire. Plusieurs se plaignent de fréquents maux de dos attribuables à des chutes sur le plancher. Ces accidents laissent souvent des séquelles pendant plusieurs années. Grâce à l'aide matérielle de leurs représentants syndicaux jointe à l'appui inconditionnel de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), les travailleurs et les travailleuses ont fait parvenir, à la Direction du Centre hospitalier Incarnat, une pétition de cinq cents signatures lui demandant d'apporter

une solution, dans les plus brefs délais, au problème du revêtement inadéquat du plancher de la cuisine au Service de diététique. Jocelyn Villeneuve rapporte les propos tenus par la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec' :

> <<La sécurité demeure la pierre angulaire des services hospitaliers. Cette réalité correspond à des attentes clairement exprimées par les travailleurs des centres hospitaliers. La maintenir, et au prix qu'il faudra, n'est pas dans l'ordre du négociable. C'est une obligation de première importance.>>

---

1. Jocelyn VILLENEUVE. <<L'aménagement ergonomique dans les laveries : des maux de dos plein les bras...>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 20.

DEUXIÈME PARTIE

2.0 ÉTUDE COMPARATIVE DE QUATRE TYPES DE REVÊTEMENT DE PLANCHER

Il ne fait aucun doute que les planchers antidérapants constituent une avenue intéressante de solution. Il serait, en outre, préférable d'installer la surface antidérapante dans l'ensemble des services alimentaires étant donné que les travailleurs et les travailleuses doivent se déplacer, d'un secteur à l'autre, passant d'une surface antidérapante à une surface qui ne possède pas cette caractéristique. Les risques d'accidents deviennent plus grands si on ne tient pas compte de ces différences. En matière de revêtement de plancher antidérapant, il existe un très vaste choix de modèles. L'éventail offert va du simple tapis de caoutchouc jusqu'au raffinement de la tuile en vinyle en passant par le revêtement en céramique.

2.1 Qualités d'un bon revêtement de plancher

Lorsqu'il s'agit de choisir un type de revêtement antidérapant, il faut prendre en considération un certain nombre de critères susceptibles d'influencer notre décision. Ainsi la solidité, la résistance aux charges et aux produits déversés, la finition de la construction, le revêtement de la surface, et, enfin, pour des raisons d'hygiène et d'efficacité, la facilité d'entretien sont autant d'aspects dont il faut tenir compte.

2.2 Types de revêtement disponibles dans le commerce

Pour les fins de ce rapport, je n'ai retenu que quatre types de revêtement de plancher qui offrent les caractéristiques exigées, dans des proportions variables.

2.2.1 Le tapis de caoutchouc de WW

Ce tapis antidérapant de quatre centimètres de largeur et de longueur variable pouvant aller jusqu'à 40 centimètres, est composé essentiellement de caoutchouc laminé.

2.2.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW

Ce revêtement comporte un matériau gaufré à grande friction. Il se compose de particules abrasives d'oxyde d'aluminium appliquées et liées par un polymère à une

pellicule de plastique. La base, enduite d'un auto-adhésif, adhère à toutes les surfaces.

2.2.3 Le revêtement Gandoura

Le revêtement de plancher Gandoura est composé essentiellement de mortier recouvert d'une peinture époxy, parsemée d'agrégats de silice.

2.2.4 Le revêtement Alto

Le revêtement alto possède une surface de vinyle contenant des grains d'oxyde d'aluminium qui saillent sous la pression des pieds la rendant hautement antidérapante.

2.3 Avantages et inconvénients de chaque type de revêtement

2.3.1 Le tapis de caoutchouc de WW

Les plus grands avantages de ce modèle résident dans son coût d'achat minime et dans sa facilité d'installation. Il possède, en outre, une grande résistance aux produits déversés. Toutefois, comme il ne recouvre pas uniformément toute la surface, les travailleurs et les travailleuses peuvent trébucher en accrochant les rebords ou les ondulations de ce tapis. De plus, le déplacement des chariots devient difficile à cause de la dénivellation avec la partie non recouverte. En outre, les nombreuses rainures de ce tapis rendent son entretien

plutôt compliqué. Enfin, il est peu hygiénique, car l'eau, se logeant sous celui-ci, favorise le développement bactérien. Ce tapis caoutchouté fut mis à l'essai dans certains centres hospitaliers et n'a pas apporté les avantages escomptés.

2.3.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW

Ce type de revêtement antidérapant diminue de façon remarquable les risques de chutes dans les endroits très passants. Son installation est relativement facile et son prix des plus abordables. Par contre, comme il est collé par bandes directement sur le plancher, ces dernières ont tendance à décoller à plus ou moins brève échéance. Ainsi, le remplacement périodique de ces bandes devient onéreux pour l'établissement qui adopte ce modèle de revêtement. Finalement, comme ce matériau est très rugueux, l'entretien s'avère une tâche difficile et nécessite un appareillage très spécialisé, voire sophistiqué. Sa cote de sécurité monte à 65 %.

2.3.3 Le revêtement Gandoura

Ce revêtement peut être considéré comme le modèle le plus antidérapant par comparaison avec les deux modèles précédemment étudiés. Il résiste aux produits déversés,

ce qui est très appréciable dans un centre hospitalier. Beaucoup moins coûteux que le modèle Alto (dernier modèle étudié ici), il est, par contre, deux fois moins durable et fonctionnel. Ce type de revêtement, à surface rugueuse, présente des difficultés d'entretien. Enfin, son installation est de loin la plus compliquée des quatre types de revêtement étudiés. Par contre sa cote de sécurité atteint 85 %.

2.3.4 Le revêtement Alto

Ce type de revêtement apparaît comme le plus révolutionnaire à cause surtout de sa surface de vinyle antidérapante. Le matériau qui a servi à sa fabrication est spongieux et procure un grand confort aux travailleurs et aux travailleuses lors des stations debout prolongées. D'entretien aussi facile que le revêtement fait de carrelages en céramique, il est très hygiénique à cause d'un bactéricide incorporé au matériau de base. Enfin, il résiste à tous les produits habituellement utilisés pouvant être déversés et sa durabilité est supérieure aux trois autres revêtements précités. Toutefois, parmi les quatre types de revêtement retenus pour les fins de ce rapport, le modèle Alto coûte le plus

cher et son installation semble assez compliquée. Quant à la résistance au roulement des chariots, le modèle Alto se révèle beaucoup plus efficace et surpasse les trois autres types de revêtement de plancher. Sa cote de sécurité s'élève à 95 %.

RECOMMANDATION

L'étude que j'ai effectuée pour le Centre hospitalier Incarnat montre clairement que le revêtement actuel recouvrant le plancher de la cuisine du Service de diététique doit être changé dans les plus brefs délais. Les coûts élevés, directs et indirects, occasionnés par le revêtement non sécuritaire du plancher, incitent à agir rapidement. Ajoutons à l'aspect économique, la pression exercée par les travailleurs et les travailleuses qui exigent d'effectuer leurs tâches quotidiennes en toute sécurité.

On pourrait conclure que, tout type de revêtement différent de celui qui est actuellement utilisé au Centre hospitalier Incarnat, améliorerait la situation actuelle en diminuant le nombre d'accidents de travail. L'argent ainsi investi serait vite compensé par une diminution des coûts directs et indirects reliés aux chutes causées par le revêtement inadéquat.

L'analyse comparative des quatre types de revêtement retenus dans ce rapport a fait ressortir les avantages et les

inconvénients de chacun. À la lumière de cette étude comparative, je recommande le revêtement du modèle Alto pour plusieurs raisons qu'il convient d'énumérer. Ce revêtement antidérapant en vinyle est durable, facile d'entretien, hygiénique et confortable lors des stations debout prolongées. Bien que son coût à l'achat soit très élevé, ce revêtement m'apparaît un investissement rentable à long terme et révolutionnaire par la qualité de sa conception antidérapante en vinyle. Le coût à l'achat plus élevé sera largement compensé par les autres critères d'excellence qu'il possède et qui étaient exigés au point de départ de cette étude par la Direction du Centre hospitalier Incarnat.

Alain Dumas
Conseiller en santé et
sécurité au travail

ANNEXE A

Fiches techniques des quatre types
de revêtement de plancher

A. Le tapis de caoutchouc de WW

- Tapis antidérapant de 4 cm de largeur et de longueur variable pouvant atteindre 40 cm;
- Fait de caoutchouc laminé;
- Difficulté de déplacer les chariots à cause des dénivellations produites;
- Résiste aux produits déversés;
- Rainures rendant l'entretien plutôt compliqué;
- Peu hygiénique;
- Facile d'installation;
- Sécuritaire à 50 %;
- Coût d'achat minime.

B. Le revêtement tout usage Dynastie de WW

- Revêtement antidérapant composé de particules abrasives d'oxyde d'aluminium appliquées et liées par un polymère à une pellicule de plastique;
- Se colle par bandes auto-adhésives directement sur le plancher;
- Fait de matériau très rugueux, gaufré à grande friction qui réduit les risques de chutes dans les endroits très passants;
- D'entretien très difficile et nécessitant un appareillage très spécialisé;
- Sécuritaire à 65 %;
- Coût économique.

ANNEXE A (suite)

C. Le revêtement d'adhérence

- Revêtement mastic-émulsion bitumineux composé de morceaux de verre concassé d'une granulométrie choisie, de silice:
- Étalé de surface rugueuse:
- Résiste aux brouillards acérés:
- Différencie d'autres revêtements:
- Durabilité très forte:
- Insensibilité aux combustibles:
- Sécurité à 85 %:
- Coût moyen.

D. Le revêtement ABTO

- Revêtement très volontairement à cause de sa surface en vinyle antidérapante:
- Revêtement composé de grains d'oxyde d'aluminium dur assemblés sous la pression des pieds:
- Étalé de matériau spongieux procurant au grand confort même pour les cassions déposé provisoirement:
- Résiste aux brouillards acérés et un long usage des chaussures:
- Épaisse d'entretien et très économique:
- Insensibilité aux combustibles:
- Durabilité très grande:
- Sécurité à 95 %:
- Prix élevé.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

CALORET-LACANIÈRE, Hélène, et al. Rédaction technique et documentation, Québec, Gouvernement du Québec, 5e édition revue et augmentée, 1988, 331 p.

CALORET-LACANIÈRE, Hélène. Le français au bureau, 3e édition, Québec, Office de la langue française, 1988, 525 p.

DUVAL, Lise-Ellen. <<Normes et procédures pour l'aménagement des postes de travail>>, dans Objectif rédaction, vol. 15, no 4, mai-août 1988-1990, p. 15-17.

DUVAL, Lise-Ellen et Gaston BOULIOT. <<Dans certains services : aménagements ergonomiques>>, dans Objectif rédaction, vol. 15, no 3, août 1988, p. 52-58.

JULIEN, Renée et Claude GALLANT. <<Les risques dans les services de distribution>>, dans Objectif rédaction, vol. 15, no 5, mai 1987, p. 2-6.

BOULIOT, Gaston. <<Dans les zones frontalières : nuisances et environnement de bon voisinage>>, dans Objectif rédaction, vol. 15, no 4, mai-août 1988-1990, p. 50-52.

BOURDE, Alain. <<Attention aux objets de décoration qui risquent de nuire à votre santé>>, dans Objectif rédaction, vol. 15, no 4, mai-août 1988-1990, p. 30.

VILLENEUVE, Jocelyn. <<L'aménagement ergonomique dans les postes de travail : des mots qui font peur>>, dans Objectif rédaction, vol. 15, no 4, mai-août 1988-1990, p. 13-15.

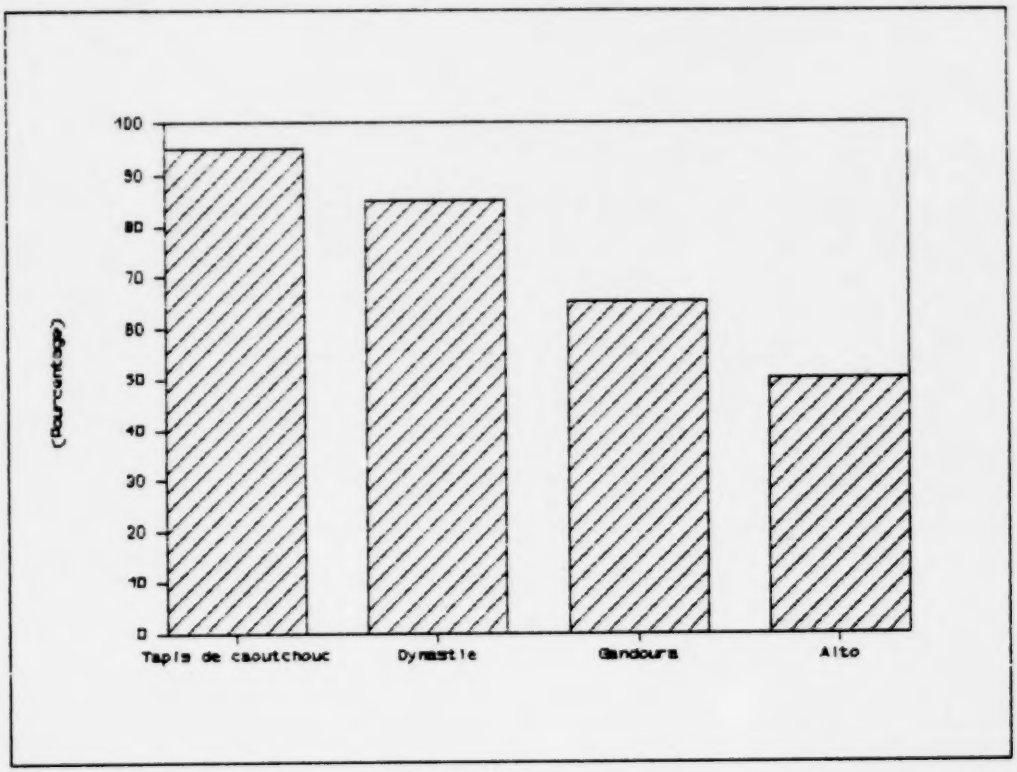


Fig. 1. Illustration des cotes de sécurité en pourcentage de chaque modèle de revêtement de plancher.

CENTRE HOSPITALIER INCARNAT

Service de diététique

RECOMMANDATION VISANT LE REMPLACEMENT DU REVÊTEMENT DU PLANCHER DANS LA CUISINE DU SERVICE DE DIÉTÉTIQUE

présentée à

Madame Alexandra Durocher
Chef du Service de diététique

par

Alain Dumas
Conseiller en santé et sécurité au travail

Montréal, le 15 juin 1990

SOMMAIRE

Je recommande que le Centre hospitalier Incarnat change le revêtement de son plancher de cuisine au Service de diététique. Le présent rapport vise à présenter les aspects pertinents concernant le choix d'un revêtement de plancher sécuritaire. Actuellement, le plancher de terrazzo, à la surface glissante, cause de nombreux accidents de travail. Je suis arrivé à cette conclusion à la suite de l'analyse approfondie du nombre d'accidents survenus à la cuisine depuis 1983.

Parmi les quatre types de revêtement de plancher, disponibles dans le commerce, les deux modèles offerts par la compagnie WW n'ont pas été retenus, malgré leur coût économique. En effet, une mise à l'essai du premier modèle, le tapis de caoutchouc, n'a pas donné les résultats escomptés et le second modèle, Dynastie, a tendance à décoller trop facilement.

Malgré ses avantages indéniables, le revêtement Gandoura présente des difficultés d'entretien et de durabilité qui ne permettent pas de le retenir, en l'occurrence, comme le revêtement idéal pour le Centre hospitalier Incarnat.

Par contre, le revêtement Alto s'est avéré très efficace pour contrer les chutes et remarquable pour sa facilité d'entretien et sa durabilité. Bien que son coût soit à l'achat supérieur aux trois autres types de revêtement de plancher susmentionnés, je n'hésite pas à le recommander, car son emploi à long terme en fera un investissement rentable.

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE	
1.0 ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE	3
1.1 Observations et constatations	3
1.2 Requête des travailleurs et des travailleuses	7
DEUXIÈME PARTIE	
2.0 ÉTUDE COMPARATIVE DE QUATRE TYPES DE REVÊTEMENT DE PLANCHER	8
2.1 Qualités d'un bon revêtement de plancher	8
2.2 Types de revêtement disponibles dans le commerce	9
2.2.1 Le tapis de caoutchouc de WW	9
2.2.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW	9
2.2.3 Le revêtement Gandoura	9
2.2.4 Le revêtement Alto	9
2.3 Avantages et inconvénients de chaque type de revêtement	10
2.3.1 Le tapis de caoutchouc de WW	10
2.3.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW	10
2.3.3 Le revêtement Gandoura	11
2.3.4 Le revêtement Alto	11
RECOMMANDATION	13
ANNEXE A	15
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	17
TABLEAU I	5
TABLEAU II	6
FIGURE 1	18

INTRODUCTION

Cette étude a été autorisée par Madame Alexandra Durocher, chef du Service de diététique au Centre hospitalier Incarnat, le 30 mars 1990. Madame Durocher a fait savoir qu'elle a retenu quatre types de revêtement de plancher disponibles actuellement dans le commerce. L'auteur de ce rapport a effectué ses recherches préliminaires pendant les trois premières semaines du mois d'avril 1990.

Le but de cette étude vise à déterminer l'ampleur du problème des accidents causés par les chutes et à faire ressortir, dans quelle mesure, ces accidents sont occasionnés par le type de revêtement du plancher de la cuisine, non adéquat.

Le recouvrement de toute la surface du plancher de la cuisine du Service de diététique implique des dépenses importantes, et le revêtement choisi devra répondre aux critères de sécurité, de durabilité, de facilité d'entretien et de coût abordable.

La présente étude se limitera aux quatre types de revêtement suivants : le tapis de caoutchouc et le modèle Dynastie de la compagnie WW, le modèle Gandoura et le modèle Alto.

Dans la première partie de ce rapport, je ferai état du nombre d'accidents occasionnés par les chutes et du coût de ces accidents

comparativement aux pertes de jours de travail. Dans la deuxième partie, j'effectuerai une analyse comparative des quatre types de revêtement de plancher en faisant ressortir les avantages et les inconvénients de chacun. À la suite des observations et des constatations effectuées auprès des différents centres possédant ces modèles de revêtement, et selon les avis de l'Association paritaire de prévention pour la santé et la sécurité du travail du Québec (APPSST), je recommanderai le type de revêtement idéal correspondant aux critères exigés par le Service de diététique du Centre hospitalier Incarnat.

PREMIÈRE PARTIE

1.0 ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE

Au Centre hospitalier Incarnat, et, plus précisément au Service de diététique où le plancher de la cuisine est en terrazzo, un nombre imposant d'accidents m'ont amené à faire des recherches dans les dossiers d'accidents de travail du Service de santé. Ces recherches internes ont démontré qu'il y a eu, entre le 15 mai 1983, date d'ouverture du Service de diététique et le 1er avril 1990, 45 accidents imputés aux chutes dont la moitié ont entraîné un arrêt de travail.

1.1 Observations et constatations

Ces arrêts représentent 470 jours de travail perdus et totalisent un montant total de 46 529,40 $. Ce montant n'inclut pas les dépenses médico-administratives reliées à ces accidents. Cette première analyse ne tient pas compte également des coûts indirects qui peuvent s'élever, selon la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), <<à une somme deux à trois fois supérieure à celle prévue par les coûts directs[1]>>.

---

1. Renée JULIEN et Claude GALLANT. <<Les risques dans les services de diététique et d'alimentation>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 2, mai 1987, p. 5.

Vous trouverez, dans les pages suivantes, deux tableaux statistiques illustrant les énoncés précédemment décrits. Le premier tableau fait état du nombre d'accidents par rapport aux variables secteurs et jours de travail perdus alors que le deuxième tableau donne un aperçu des coûts des journées non travaillées à cause des accidents. Le tableau couvre la période s'étendant de 1983 aux trois premiers mois de l'année 1990.

TABLEAU I

Considérations concernant le nombre d'accidents
Service de diététique

Secteurs	Nombre d'accidents	Nombre de jours perdus
Congélateurs	1	5
Production	21	180
Distribution	10	174
Laverie	12	96
Cafétéria	1	15
TOTAL	45	470

TABLEAU II

Considérations concernant les coûts
Service de diététique

Années	Nombre de jours perdus	Coûts
1983	102	6 579,00 $
1984	122	8 433,20
1985	57	6 305,00
1986	34	3 495,60
1987	88	8 758,40
1988	50	10 230,00
1989	15	2 523,90
1990*	2	204,30
TOTAL	470	46 529,40

*Seulement les trois premiers mois de l'année.

1.2 Requête des travailleurs et des travailleuses

Les travailleurs et les travailleuses sont très conscients des risques inhérents au revêtement du plancher existant au Centre hospitalier Incarnat. Ils désirent effectuer leurs tâches dans un milieu sécuritaire. Plusieurs se plaignent de fréquents maux de dos attribuables à des chutes sur le plancher. Ces accidents laissent souvent des séquelles pendant plusieurs années. Grâce à l'aide matérielle de leurs représentants syndicaux jointe à l'appui inconditionnel de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST), les travailleurs et les travailleuses ont fait parvenir, à la Direction du Centre hospitalier Incarnat, une pétition de cinq cents signatures lui demandant d'apporter une solution, dans les plus brefs délais, au problème du revêtement inadéquat du plancher de la cuisine au Service de diététique. Jocelyn Villeneuve rapporte les propos tenus par la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec[1] :

> <<La sécurité demeure la pierre angulaire des services hospitaliers. Cette réalité correspond à des attentes clairement exprimées par les travailleurs des centres hospitaliers. La maintenir, et au prix qu'il faudra, n'est pas dans l'ordre du négociable. C'est une obligation de première instance.>>

---

1. Jocelyn VILLENEUVE. <<L'aménagement ergonomique dans les laveries : des maux de dos plein les bras...>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 20.

DEUXIÈME PARTIE

2.0 ÉTUDE COMPARATIVE DE QUATRE TYPES DE REVÊTEMENT DE PLANCHER

Il ne fait aucun doute que les planchers antidérapants constituent une avenue intéressante de solution. Il serait, en outre, préférable d'installer la surface antidérapante dans l'ensemble des services alimentaires étant donné que les travailleurs et les travailleuses doivent se déplacer, d'un secteur à l'autre, passant d'une surface antidérapante à une surface qui ne possède pas cette caractéristique. Les risques d'accidents deviennent plus grands si on ne tient pas compte de ces différences. En matière de revêtement de plancher antidérapant, il existe un très vaste choix de modèles. L'éventail offert va du simple tapis de caoutchouc jusqu'au raffinement de la tuile en vinyle en passant par le revêtement en céramique.

2.1 Qualités d'un bon revêtement de plancher

Lorsqu'il s'agit de choisir un type de revêtement antidérapant, il faut prendre en considération un certain nombre de critères susceptibles d'influencer notre décision. Ainsi la solidité, la résistance aux charges et aux produits déversés, la finition de la construction, le

revêtement de la surface, et, enfin, pour des raisons d'hygiène et d'efficacité, la facilité d'entretien sont autant d'aspects dont il faut tenir compte.

2.2 Types de revêtement disponibles dans le commerce

Pour les fins de ce rapport, je n'ai retenu que quatre types de revêtement de plancher qui offrent les caractéristiques exigées, dans des proportions variables.

2.2.1 Le tapis de caoutchouc de WW

Ce tapis antidérapant de quatre centimètres de largeur et de longueur variable pouvant aller jusqu'à 40 centimètres, est composé essentiellement de caoutchouc laminé.

2.2.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW

Ce revêtement comporte un matériau gaufré à grande friction. Il se compose de particules abrasives d'oxyde d'aluminium appliquées et liées par un polymère à une pellicule de plastique. La base, enduite d'un auto-adhésif, adhère à toutes les surfaces.

2.2.3 Le revêtement Gandoura

Le revêtement de plancher Gandoura est composé essentiellement de mortier recouvert d'une peinture époxy, parsemée d'agrégats de silice.

2.2.4 Le revêtement Alto

Le revêtement alto possède une surface de vinyle contenant des grains d'oxyde d'aluminium qui saillent sous la pression des pieds la rendant hautement antidérapante.

2.3 Avantages et inconvénients de chaque type de revêtement

2.3.1 Le tapis de caoutchouc de WW

Les plus grands avantages de ce modèle résident dans son coût d'achat minime et dans sa facilité d'installation. Il possède, en outre, une grande résistance aux produits déversés. Toutefois, comme il ne recouvre pas uniformément toute la surface, les travailleurs et les travailleuses peuvent trébucher en accrochant les rebords ou les ondulations de ce tapis. De plus, le déplacement des chariots devient difficile à cause de la dénivellation avec la partie non recouverte. En outre, les nombreuses rainures de ce tapis rendent son entretien plutôt compliqué. Enfin, il est peu hygiénique, car l'eau, se logeant sous celui-ci, favorise le développement bactérien. Ce tapis caoutchouté fut mis à l'essai dans certains centres hospitaliers et n'a pas apporté les avantages escomptés. Sa cote de sécurité n'est que de 50 %.

2.3.2 Le revêtement tout usage Dynastie de WW

Ce type de revêtement antidérapant diminue de façon remarquable les risques de chutes dans les endroits très passants. Son installation est relativement facile et son prix des plus abordables. Par contre, comme il est collé par bandes directement sur le plancher, ces dernières ont tendance à décoller à plus ou moins brève échéance. Ainsi, le remplacement périodique de ces bandes

devient onéreux pour l'établissement qui adopte ce modèle de revêtement. Finalement, comme ce matériau est très rugueux, l'entretien s'avère une tâche difficile et nécessite un appareillage très spécialisé, voire sophistiqué. Sa cote de sécurité monte à 65 %.

2.3.3 Le revêtement Gandoura

Ce revêtement peut être considéré comme le modèle le plus antidérapant par comparaison avec les deux modèles précédemment étudiés. Il résiste aux produits déversés, ce qui est très appréciable dans un centre hospitalier. Beaucoup moins coûteux que le modèle Alto (dernier modèle étudié ici), il est, par contre, deux fois moins durable et fonctionnel. Ce type de revêtement, à surface rugueuse, présente des difficultés d'entretien. Enfin, son installation est de loin la plus compliquée des quatre types de revêtement étudiés. Par contre, sa cote de sécurité atteint 85 %.

2.3.4 Le revêtement Alto

Ce type de revêtement apparaît comme le plus révolutionnaire à cause surtout de sa surface de vinyle antidérapante. Le matériau qui a servi à sa fabrication est spongieux et procure un grand confort aux travailleurs et aux travailleuses lors des stations debout prolongées. D'entretien aussi facile que le revêtement fait de carrelages en céramique, il est très hygiénique à cause d'un bactéricide incorporé au matériau de base. Enfin, il résiste à tous les produits habituellement utilisés pouvant être déversés et sa durabilité est supérieure aux trois autres revêtements

précités. Toutefois, parmi les quatre types de revêtement retenus pour les fins de ce rapport, le modèle Alto coûte le plus cher et son installation semble assez compliquée. Quant à la résistance au roulement des chariots, le modèle Alto se révèle beaucoup plus efficace et surpasse les trois autres types de revêtement de plancher. Sa cote de sécurité s'élève à 95 %.

RECOMMANDATION

L'étude que j'ai effectuée pour le Centre hospitalier Incarnat montre clairement que le revêtement actuel recouvrant le plancher de la cuisine du Service de diététique doit être changé dans les plus brefs délais. Les coûts élevés, directs et indirects, occasionnés par le revêtement non sécuritaire du plancher, incitent à agir rapidement. Ajoutons à l'aspect économique, la pression exercée par les travailleurs et les travailleuses qui exigent d'effectuer leurs tâches quotidiennes en toute sécurité.

On pourrait conclure que, tout type de revêtement différent de celui qui est actuellement utilisé au Centre hospitalier Incarnat, améliorerait la situation actuelle en diminuant le nombre d'accidents de travail. L'argent ainsi investi serait vite compensé par une diminution des coûts directs et indirects reliés aux chutes causées par le revêtement inadéquat.

L'analyse comparative des quatre types de revêtement retenus dans ce rapport a fait ressortir les avantages et les inconvénients de chacun. À la lumière de cette étude comparative, je recommande le revêtement du modèle Alto pour plusieurs raisons qu'il convient d'énumérer. Ce revêtement antidérapant en vinyle est durable, facile d'entretien, hygiénique et confortable lors des stations debout prolongées. Bien

que son coût à l'achat soit très élevé, ce revêtement m'apparaît un investissement rentable à long terme et révolutionnaire par la qualité de sa conception antidérapante en vinyle. Le coût à l'achat plus élevé sera largement compensé par les autres critères d'excellence qu'il possède et qui étaient exigés au point de départ de cette étude par la Direction du Centre hospitalier Incarnat.

Alain Dumas
Conseiller en santé et sécurité
au travail

ANNEXE A

Fiches techniques des quatre types
de revêtement de plancher

A. Le tapis de caoutchouc de WW

- Tapis antidérapant de 4 cm de largeur et de longueur variable pouvant atteindre 40 cm;
- Fait de caoutchouc laminé;
- Difficulté de déplacer les chariots à cause des dénivellations produites;
- Résiste aux produits déversés;
- Rainures rendant l'entretien plutôt compliqué;
- Peu hygiénique;
- Facile d'installation;
- Sécuritaire à 50 %;
- Coût d'achat minime.

B. Le revêtement tout usage Dynastie de WW

- Revêtement antidérapant composé de particules abrasives d'oxyde d'aluminium appliquées et liées par un polymère à une pellicule de plastique;
- Se colle par bandes auto-adhésives directement sur le plancher;
- Fait de matériau très rugueux, gaufré à grande friction qui réduit les risques de chutes dans les endroits très passants;
- D'entretien très difficile et nécessitant un appareillage très spécialisé;
- Sécuritaire à 65 %;
- Coût économique.

C. Le revêtement Gandoura

- Revêtement hautement antidérapant composé de mortier recouvert d'une peinture époxy, parsemée d'agrégats de silice;
- Fait de surface rugueuse;
- Résiste aux produits déversés;
- Difficile d'entretien;
- Durabilité restreinte;
- Installation compliquée;
- Sécuritaire à 85 %;
- Coût moyen.

D. Le revêtement Alto

- Revêtement révolutionnaire à cause de sa surface en vinyle antidérapante;
- Revêtement composé de grains d'oxyde d'aluminium qui saillent sous la pression des pieds;
- Fait de matériau spongieux procurant un grand confort même pour les stations debout prolongées;
- Résiste aux produits déversés et au roulement des chariots;
- Facile d'entretien et très hygiénique;
- Installation relativement compliquée;
- Durabilité très grande;
- Sécuritaire à 95 %;
- Prix élevé.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et al. Rédaction technique et administrative, 2e édition revue et augmentée, Québec, Sherbrooke, Éditions Laganière, 1986, 331 p.

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène. Le français au bureau, 3e édition, Québec, Office de la langue française, 1988, 265 p.

DUVAL, Lisette. <<Normes et procédures pour l'aménagement des services alimentaires>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 12-13.

DUVAL, Lisette et Gaston POULIOT. <<Dans certains services alimentaires : des observations intéressantes>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 3, automne 1989, p. 25-28.

JULIEN, Renée et Claude GALLANT. <<Les risques dans les services diététique et d'alimentation>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 2, mai 1987, p. 5-6.

POULIOT, Gaston. <<Dans les zones fréquemment utilisées : un revêtement de sol sécuritaire>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 26-29.

PLOURDE, Alain. <<Attention spéciale au nettoyage des planchers antidérapants>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 30.

VILLENEUVE, Jocelyn. <<L'aménagement ergonomique dans les laveries : des maux de dos plein les bras...>>, dans Objectif prévention, vol. 12, no 4, hiver 1989-1990, p. 19-21.

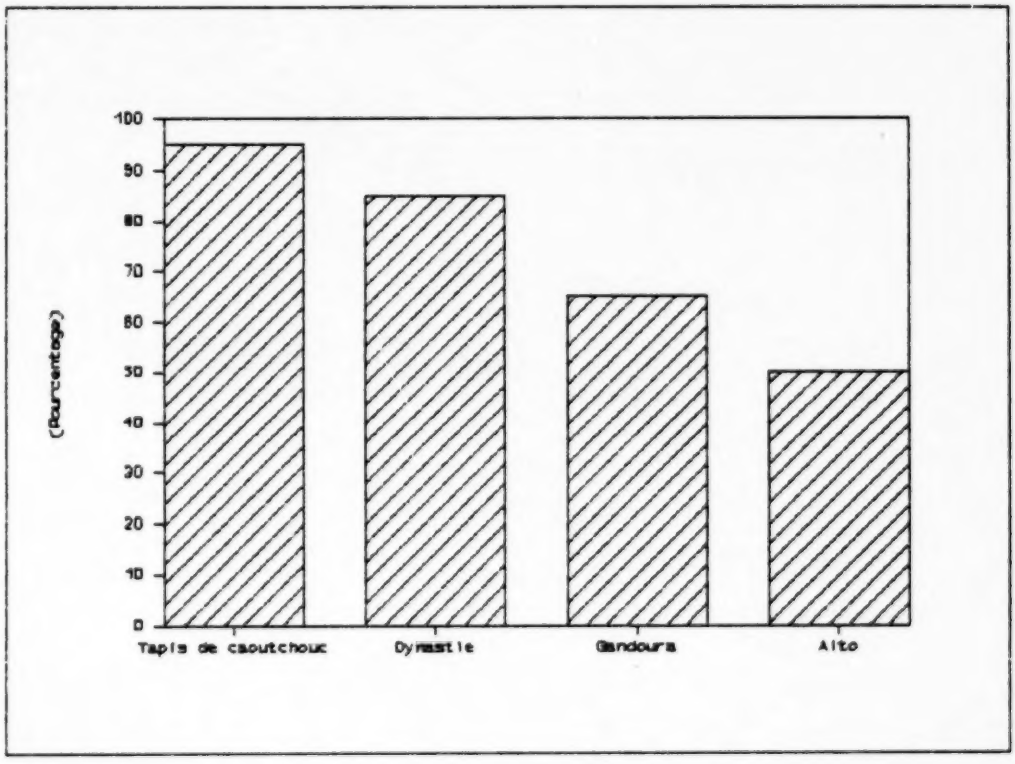


Fig. 1. Illustration des cotes de sécurité en pourcentage de chaque modèle de revêtement de plancher.

PREMIÈRE SITUATION

Le rapport stéréotypé

DACTYLOGRAPHIEZ les données suivantes sur le formulaire prévu à cet effet.

Mme Josiane Longpré est tombée dans l'escalier, le 15 janvier 19__, vers 15 heures. Elle habite au 5033, boulevard Lacordaire, à Montréal. Son numéro de téléphone est (514) 324-4615. Elle s'est fait une entorse à une cheville.

Elle a dû être hospitalisée, une demi-heure plus tard, à l'hôpital Marie-Thérèse, sis au numéro 12345, boulevard René-Lévesque, à Montréal. Le numéro de téléphone de l'hôpital est (514) 536-5768.

En tant que superviseur, M. Joseph Labbé a dû remplir le rapport d'accident même s'il n'a pas été témoin de cet accident. Il a tout de même constaté l'état lamentable des marches de l'escalier où est tombée la victime. Il explique le fait par les conditions climatiques changeantes : en l'espace de deux heures, on est passé de la pluie à du verglas. Le concierge avait mis de la terre dans les marches de l'escalier, vers midi, mais le mauvais temps a repris de plus belle dans l'après-midi, laissant les marches particulièrement glissantes.

RAPPORT

Accident de travail

Directives : Faites remplir le haut du formulaire par la victime de l'accident si possible. Remplissez ensuite le bas du formulaire et remettez-le au Service du personnel dans les plus brefs délais après l'accident.

1. Employé : _____ Départ : _____
2. Date de l'accident : _____ Heure : _____
3. Adresse : _____ Tél. : _____
4. Nature de l'accident : _____

_____

5. Comment s'est produit l'accident? _____

_____

Section réservée au superviseur

1. Nom du superviseur (en lettres moulées). _____
2. Observations concernant la cause de l'accident. _____

_____

3. Description des soins dispensés à l'accidenté après l'accident. (En cas d'hospitalisation, donner le nom et l'adresse de l'hôpital).

_____

_____

4. Mesures préventives recommandées. _____

_____

Signature : _____ Date : _____

DEUXIÈME SITUATION

Le rapport technique simple

Vous êtes consultant chez Gestion Plus inc. M. Jacques Dupont, directeur de l'école primaire Rimbaud, vous demande d'étudier la pertinence de fermer cette école le 8 juin plutôt que le 22 en raison des importants travaux d'agrandissement qui devraient commencer à la mi-mai.

Vous devrez lui présenter votre rapport intégralement le 24 mai 19__, à partir des données contenues dans la note de service ci-jointe.

NOTE DE SERVICE

Destinataire : Nom de l'élève, conseiller à Gestion Plus inc.

Expéditeur : Jacques Dupont, directeur

Date : Le 16 avril 19__

Objet : Mettre au point le rapport ci-annexé

Tâches à effectuer :

1. Complétez ce rapport en y ajoutant les parties manquantes : la page-titre, la table des matières, l'introduction, la conclusion dans laquelle on trouvera la recommandation finale et la page des références bibliographiques, à partir de la liste des ouvrages consultés.

2. Dactylographiez ce rapport en respectant les règles de disposition habituelles pour ce type d'écrit.

Liste des ouvrages consultés

1. Le livre de Robert Catherine intitulé Le style administratif publié chez Albin Michel, à Paris, en 1979. Il s'agit de la neuvième édition. Ce livre compte 171 pages.

2. Le livre d'Hélène Cajolet-Laganière et al. qui a pour titre Rédaction technique et administrative publié à Sherbrooke aux éditions Laganière, en 1986. Ce livre compte 331 pages. Il s'agit de la 2e édition revue et augmentée.

3. Un second livre d'Hélène Cajolet-Laganière intitulé Le français au bureau, publié à Québec par l'Office de la langue française, en 1988. Ce livre compte 268 pages. Il s'agit de la troisième édition revue et augmentée. Ce livre fait partie des Cahiers de l'Office de la langue française.

4. Le livre de Gisèle Delage qui a écrit Vocabulaire de la gestion des documents administratifs. Ce document a été publié chez l'Éditeur officiel du Québec en 1983. Il fait partie des Cahiers de l'Office de la langue française et comprend 91 pages.

JD/fp

SOMMAIRE

Je recommande que l'école Rimbaud ferme ses portes le 8 juin plutôt que le 22 juin, date officielle de fermeture de toutes les écoles de la Commission des écoles catholiques de Vanoye. Le but du présent rapport vise à clarifier les aspects pertinents concernant cette recommandation.

Je suis arrivé à cette conclusion à la suite d'une analyse approfondie des facteurs suivants : la sécurité des lieux et celle des enfants, la qualité de l'enseignement, l'implication des parents face à cette décision et le calendrier des travaux de construction.

Tout au long de cette étude, j'ai insisté sur les différents problèmes, soulevés par les travaux de construction, qui risquent de nuire au bon fonctionnement de cette école en cette fin d'année scolaire.

Le facteur le plus déterminant concerne, sans contredit, l'aspect sécuritaire. La qualité de l'enseignement se classe au deuxième rang. Grâce au calendrier des travaux, j'ai pu prévoir les dangers que couraient les enfants et j'ai pu analyser les implications sur la qualité de l'enseignement.

Par contre, je n'ai pas tenu compte dans ma recommandation des coûts supplémentaires que les parents devraient assumer pour garder leurs enfants à la maison. Ces coûts ne constituaient pas, en soi, un élément à considérer dans ce rapport.

PREMIÈRE PARTIE

1.0 CONSIDÉRATIONS CONCERNANT LA SÉCURITÉ

Je vais examiner, dans cette partie, l'impact des travaux d'agrandissement sur la sécurité des enfants. Tout d'abord, il faut rappeler qu'il s'agit d'une école primaire où les enfants ont entre six et douze ans. Comme chacun sait, les enfants à ces âges ne sont pas prudents naturellement : il faut exercer à leur égard une surveillance très étroite. Autrement dit, il faut les protéger contre eux-mêmes.

1.1 La cour de l'école

Dès le début des travaux, l'accès à la cour de l'école fut totalement interdit. Les élèves ont pris leurs récréations au parc situé à un coin de rue de l'école. Cette situation a amené 420 élèves à traverser six fois par jour une rue très passante. Les risques d'accidents ont sensiblement augmenté.

Ainsi, le 7 mai dernier, un petit garçon de huit ans s'est fait happer par un automobiliste qui a brûlé un feu rouge alors que l'enfant traversait la rue pour récupérer son ballon.

1.2. La présence d'étrangers dans l'école

Les travaux de construction obligent un grand nombre d'étrangers à circuler à l'intérieur et aux abords de l'école : il peut s'agir des ingénieurs, des architectes, des techniciens, des ouvriers de la construction, etc. Il devient difficile, voire impossible de contrôler les allées et venues de toutes ces personnes. Cette situation constitue une entrave à la sécurité des enfants, si on pense aux nombreux enlèvements qui ont lieu chaque année et aux nombreux cas d'abus sexuels relevés par les autorités de la ville.

On a noté, le 10 mai dernier, un incident. Un ouvrier de la construction est venu uriner près d'une fenêtre de l'école alors que les enfants étaient tous présents en classe et témoins de son geste, qu'on peut qualifier de grossière indécence, en l'occurrence.

1.3 La présence de matériaux dangereux

La cour de l'école primaire Rimbaud ressemble à un vaste chantier de construction. Selon le calendrier des travaux, les ouvriers devraient procéder à l'excavation et à l'installation des pieux dans la semaine du 6 juin (Voir l'annexe A). L'excavation laissera un trou béant d'environ cinq mètres de profondeur à l'intérieur duquel seront installés des pieux surmontés de tiges de métal. Ces pieux constituent un danger réel pour des enfants de niveau primaire. En effet, si un enfant s'aventure sur les lieux de la construction, il peut se blesser grièvement.

La semaine suivante, on installera les charpentes en acier qui constitueront elles aussi de nouveaux dangers pour les enfants trop curieux et imprudents.

Je me permets d'insister sur ces deux points, car bien que l'accès à la cour de l'école soit totalement interdit aux enfants, une porte donnant accès à la cour demeure toujours déverrouillée pour permettre aux ouvriers de la construction de circuler librement dans l'école. Cette porte, par conséquent, est accessible aux enfants et il pourrait arriver que certains d'entre eux, malgré l'interdiction formelle, décident de la franchir pour une raison ou une autre. On sait combien les enfants sont imprudents et trop souvent attirés par le danger. Il s'agit parfois d'interdire l'accès à un endroit pour que l'effet inverse se produise.

1.4 Le parc

La superficie du parc correspond à deux fois celle de la cour de l'école. De plus, le parc n'est pas clôturé, à l'exception de l'aire des structures de jeux. Ces deux caractéristiques font du parc un endroit moins sécuritaire pour les enfants et requièrent plus d'attention de la part des surveillants.

Il faut également noter que le nombre d'enfants, se retrouvant dans l'aire des structures de jeux, devient trop élevé lorsque tous les élèves de l'école prennent leurs récréations dans le parc. Cette situation inhabituelle entraîne une augmentation des risques de blessures et d'accidents graves.

Ajoutons à ces contraintes que par temps chaud et beau, le parc est pris d'assaut par les gens du voisinage de tous les âges et de tout acabit. La présence d'enfants beaucoup plus jeunes augmente les risques de blessures et d'accidents.

DEUXIÈME PARTIE

2.0 CONSIDÉRATIONS CONCERNANT LA QUALITÉ DE L'ENSEIGNEMENT

Dans toute institution scolaire qui se respecte, la qualité de l'enseignement se situe au premier plan. Ainsi, toute l'organisation scolaire doit favoriser les apprentissages des élèves dans les délais requis. On peut se demander si quatorze jours de classe de moins peuvent nuire aux apprentissages des élèves. Par ailleurs, il semble très important de créer un environnement propice à la concentration et au travail intellectuel. La situation présente à l'école primaire Rimbaud répond-elle à ces critères de qualité de l'enseignement? Je vais tenter de répondre à ces interrogations dans les pages suivantes.

2.1. Les bruits ambiants

Plusieurs observations faites en classe m'ont fait noter le manque d'intérêt des élèves pour la matière enseignée. Facilement distraits, par les travaux exécutés à l'extérieur, les élèves ont beaucoup de mal à se concentrer sur la tâche demandée. Dès qu'un bruit intense se fait entendre, ils se précipitent à la fenêtre pour voir ce qui s'y passe. Le travail de l'enseignant devient de plus en plus difficile et la concentration presque nulle.

Aux bruits ambiants, il faut ajouter la saleté et la poussière dégagées par les travaux de construction. L'enseignant doit fermer les fenêtres même si la température s'élève à 26 ou 27° C, comme cela est arrivé à quelques reprises en mai. On peut donc dire que le travail intellectuel devient impossible dans des conditions semblables ou, s'il demeure possible, il est passablement réduit.

2.2 Les programmes d'études

Les programmes d'études du ministère de l'Éducation qui sont sanctionnés par des examens peuvent se faire avant le 8 juin. Il en est de même pour les examens provenant de la Commission scolaire de Vanoye. Par contre, l'horaire des activités intégrées ne peut être modifié. Dans l'éventualité où l'on recommanderait la fermeture de l'école le 8 juin, ces activités seraient annulées et reprises en septembre.

TROISIÈME PARTIE

3.0 CONSIDÉRATIONS CONCERNANT L'IMPLICATION DES PARENTS

Comme les parents sont directement concernés par la recommandation de fermer l'école le 8 juin plutôt que le 22, la Direction a décidé de procéder à une vaste consultation pour connaître leurs points de vue à ce sujet. Le 4 mai 19__, un questionnaire a été envoyé à tous les parents qui ont un enfant fréquentant l'école. Dans ce questionnaire, on leur demandait de se prononcer pour ou contre la fin de l'année scolaire le 8 juin et d'indiquer les moyens qu'ils pourraient prendre dans l'éventualité où la Direction décidait de fermer l'école le 8 juin.

3.1. Résultats de la consultation

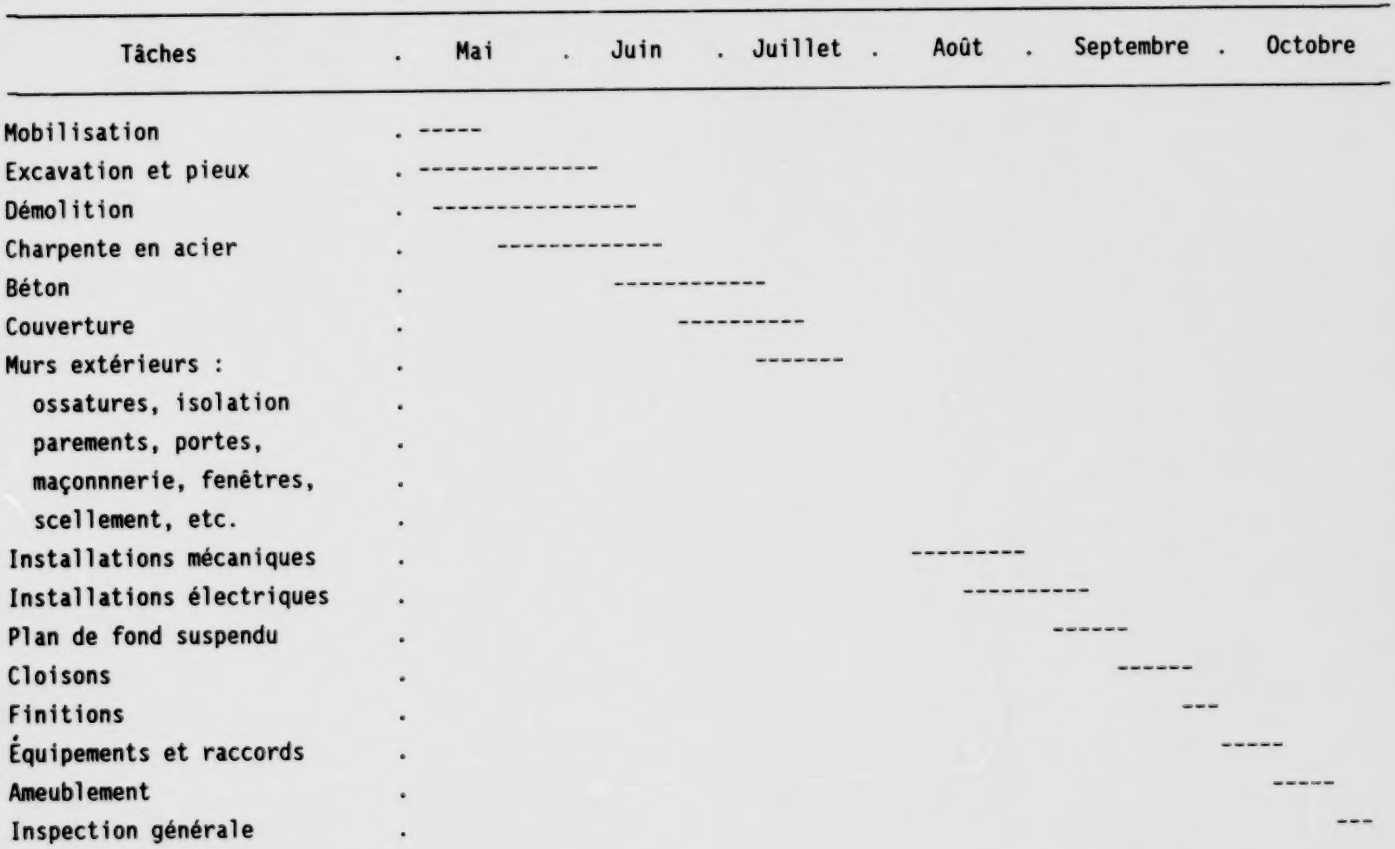
Quatre-vingt-dix pour cent des parents qui ont répondu au questionnaire s'opposent à la recommandation de fermer l'école le 8 juin 19__. La raison invoquée est celle des coûts occasionnés par le gardiennage étant donné que la plupart des parents travaillent à temps plein à l'extérieur du foyer.

Par contre, 98 % des répondants ont mentionné qu'ils auraient recours au service d'un gardien ou d'une gardienne dans l'éventualité où la Commission scolaire décidait de fermer l'école primaire Rimbaud, le 8 juin. Seulement 2 % des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient actuellement aucun recours pour assumer la garde de leur enfant, en cas de fermeture.

ANNEXE A

Calendrier des travaux (Dossier no 9002)

Objet : Agrandissement de l'école primaire Rimbaud



TROISIÈME SITUATION

Le rapport technique simple

Vous travaillez pour les Entreprises LeBon enr. comme conseiller municipal. La directrice des achats, Mme Isabelle Vadnais, vous a laissé une note de service dans laquelle elle vous demande de rédiger un rapport concernant le remplacement des chaises de bureau de l'hôtel de ville de la municipalité de Belleville. Ce rapport a été commandé par le secrétaire général de la ville de Belleville, M. Lucien Sauvé.

Vous devrez lui présenter votre rapport intégralement le 17 septembre 19__.

NOTE DE SERVICE

Destinataire : Nom de l'élève, conseiller municipal

Expéditeur : Isabelle Vadnais, directrice des achats

Date : Le 2 août 19__

Objet : Rapport concernant le remplacement des chaises de bureau à l'hôtel de ville de Belleville

Tâches à effectuer :

1. Rédigez le rapport demandé en tenant compte du plan de travail proposé ci-dessous, des références bibliographiques et des annexes A et B ci-jointes dans lesquelles vous trouverez des renseignements pertinents.

2. Dactylographiez ce rapport intégralement en respectant les règles de disposition habituelles pour ce type d'écrit.

Sommaire

Résumé succinct de l'ensemble du rapport, y compris la recommandation finale contenue dans la conclusion.

Introduction

a) Mandat et autorisation accordés par le secrétaire général de la ville de Belleville, M. Lucien Sauvé;

b) Problème posé : A cause des nombreuses plaintes de maux de dos formulées par les employés de bureau, on vous demande d'étudier la possibilité de remplacer les chaises actuelles par des chaises ergonomiques;

c) Sources : Les dépliants publicitaires des fabricants (Voir l'annexe B);

d) Plan adopté : Voir le développement ci-dessous.

... 2

NOTE DE SERVICE

Destinataire : Nom de l'élève, conseiller municipal

Expéditeur : Isabelle Vadnais, directrice des achats

Date : Le 2 août 19__

Objet : Rapport concernant le remplacement des chaises de bureau à l'hôtel de ville de Belleville

Tâches à effectuer :

1. Rédigez le rapport demandé en tenant compte du plan de travail proposé ci-dessous, des références bibliographiques et des annexes A et B ci-jointes dans lesquelles vous trouverez des renseignements pertinents.

2. Dactylographiez ce rapport intégralement en respectant les règles de disposition habituelles pour ce type d'écrit.

Sommaire

Résumé succinct de l'ensemble du rapport, y compris la recommandation finale contenue dans la conclusion.

Introduction

a) Mandat et autorisation accordés par le secrétaire général de la ville de Belleville, M. Lucien Sauvé;

b) Problème posé : A cause des nombreuses plaintes de maux de dos formulées par les employés de bureau, on vous demande d'étudier la possibilité de remplacer les chaises actuelles par des chaises ergonomiques;

c) Sources : Les dépliants publicitaires des fabricants (Voir l'annexe B);

d) Plan adopté : Voir le développement ci-dessous.

... 2

Développement : Première partie

. Situation actuelle et besoins exprimés par les employés. (Voir l'annexe A)

Deuxième partie

. Analyse comparative des quatre modèles proposés : faire ressortir les avantages et les inconvénients de chacun. (Voir l'annexe B)

Conclusion

a) Résumé de tout le rapport;

b) Recommandation du modèle idéal de chaise de bureau à partir des caractéristiques décrites dans l'annexe B et des besoins exprimés par les employés dans l'annexe A;

c) Justification de votre choix final.

Références bibliographiques

1. Vous avez consulté le livre d'Hélène Cajolet-Laganière intitulé Le français au bureau. Il s'agit de la troisième édition publiée en 1988, à Québec par l'Office de la langue française. Cette édition revue et augmentée compte 268 pages.

2. Vous avez également consulté le livre intitulé Rédaction technique et administrative écrit par Hélène Cajolet-Laganière, Pierre Collinge et Gérard Laganière. Il s'agit de la deuxième édition publiée à Sherbrooke, en 1986, aux éditions Laganière. Cette deuxième édition revue et augmentée compte 331 pages.

3. Vous avez consulté le livre de Françoise Genest qui a pour titre Le bureau contemporain, publié à Montréal, aux éditions McGraw-Hill en 1986. Ce livre compte 394 pages.

4. Vous avez consulté un premier article de Tom Pirner intitulé Le bureau automatique... jusqu'à celui de la direction. Cet article est paru dans la revue Le Bureau, des mois de juillet-août 1982, aux pages 29 et 30. Il s'agit du numéro 2, du volume 6.

5. Vous avez consulté un deuxième article de l'auteure Jocelyne Villemaire intitulé L'aménagement ergonomique dans les bureaux : des maux de dos plein les bras... Cet article est paru dans la revue Objectif prévention du printemps 1989. Il s'agit du volume 12 et du numéro 5. L'article se trouve à la page 6.

6. Vous avez consulté un troisième article dans Secrétaire moderne du mois d'avril 1990 intitulé Les bureaux de l'an 2000, technologie, efficacité et confort. Il s'agit du volume 4, du numéro 7. Cet article se trouve aux pages 18 à 24. Il s'agit d'un dossier.

IV/fp

ANNEXE A

Résultats de l'enquête

Durant la semaine du 5 août 19__, on a interrogé cinquante employés de bureau travaillant à l'hôtel de ville de Belleville pour connaître leur degré de satisfaction concernant les chaises de bureau actuellement utilisées au travail.

Les réponses des personnes interrogées se répartissent de la façon suivante :

A. Chez les employés à temps plein (40 personnes interrogées)

- Dix personnes se plaignent de maux de dos chroniques;
- Trente personnes se plaignent de maux de dos intermittents.

B. Chez les employés à temps partiel (10 personnes interrogées)

- Deux personnes se plaignent de maux de dos chroniques;
- Six personnes se plaignent de maux de dos intermittents;
- Deux personnes sont satisfaites de leur sort.

ANNEXE B

Fiches techniques des quatre modèles de chaises
de bureau ergonomiques

A. Bilopex, modèle numéro 4632

. Chaise pivotante à dossier à ressort;
. Réglage de la hauteur du dossier et du siège par un mécanisme de vis;
. Siège et dossier rembourrés en mousse moulée;
. Beau design graphique d'allure contemporaine;
. Tissu en polyester numéro 13;
. Prix coûtant : 275 $;
. Livraison gratuite;
. Délai de livraison : 15 jours.

B. Plon, modèle numéro 36028

. Base chromée;
. Ajustement manuel de la hauteur et de l'inclinaison du dossier;
. Ajustement de la tension;
. Enveloppes de recouvrement s'enlevant facilement pour le nettoyage ou pour changer la couleur;
. Très beau design ultramoderne;
. Tissu en nylon et en polyester numéro 10, très résistant aux taches et à l'usure;
. Prix coûtant : 305 $;
. Prix pour la livraison : 50 $;
. Délai de livraison : 6 jours.

C. Modulaire, modèle numéro 28

. Base chromée;
. Ajustement pneumatique de la hauteur du siège;
. Réglage manuel de l'inclinaison et de la hauteur du dossier;
. Dossier articulé;
. Design graphique traditionnel;
. Tissu de nylon 100 %, qui a très belle apparence et facile à nettoyer;
. Prix coûtant : 500 $;
. Prix de livraison : 50 $;
. Délai de livraison : 30 jours parce qu'il s'agit d'un modèle importé.

D. Concept 2000 inc., modèle numéro 152-920

. Chaise sans bras;
. Base solide et pattes en métal recouvert de polyuréthane;
. Ajustement pneumatique de la hauteur du siège et de l'angle du dossier à trois positions;
. Siège et dossier profilés avec support lombaire incorporé;
. Coquille en plastique résistant;
. Design graphique de luxe représentant l'ère spatiale;
. Beau cuir de vache souple et résistant aux taches rebelles et à l'usure;
. Prix coûtant : 750 $;
. Livraison gratuite;
. Délai de livraison très court : 3 jours.

BIBLIOGRAPHIE

BISSON, Monique, Hélène CAJOLET-LAGANIÈRE et Normand MAILLET. Guide linguistique à l'intention des imprimeurs, Québec, Les Publications du Québec, 1989, 132 p. (Cahiers de l'Office de la langue française).

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène. Le français au bureau, 3e édition revue et augmentée, Québec, Office de la langue française, 1988, 268 p. (Cahiers de l'Office de la langue française).

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, Pierre COLLINGE et Gérard LAGANIÈRE. Rédaction technique et administrative, 2e édition revue et augmentée, Sherbrooke, Éditions Laganière, 1986, 331 p.

CATHERINE, Robert. Le style administratif, 9e édition, Paris, Albin Michel, 1979, 171 p.

CHRISTIN, Francine, Julie JEAN, Marie-Claude LANGLOIS et Francine PELLETIER. Le guide de présentation de la lettre Stella-Maris, Montréal, CECM, juin 1988, 53 p.

CLAS, André et Paul A. HORGUELIN. Le français, langue des affaires, Montréal, McGraw-Hill, 1979, 391 p.

CLAS, André. Guide de la correspondance administrative et commerciale, Montréal, McGraw-Hill, 1980, 245 p.

COLPRON, Gilles. Dictionnaire des anglicismes, Montréal, Beauchemin, 1982, 200 p.

COMMISSION DE TERMINOLOGIE DE L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE. Répertoire des avis linguistiques et terminologiques, Québec, Office de la langue française, 1985, 179 p.

COURBON, Jean-Marie. Guide du français des affaires : le français écrit au bureau, Montmagny, Didier, 1984, 290 p.

DE BLOIS, Claudette. Nouveau dictionnaire de la correspondance, Verdun, Marcel Broquet éditeur, 1979, 177 p.

DE BLOIS, Claudette. Clef de la correspondance, Montréal, Guérin, 1982, 82 p.

DUFOUR, Hélène et Lucette LÉVESQUE. Communications d'affaires, Montréal, McGraw-Hill, 1987, 240 p.

FAYET, Michelle et Aline NISHIMATA. Savoir rédiger le courrier d'entreprise, Paris, Les Éditions d'organisation, 1987, 256 p.

GENEST, Françoise. Le bureau contemporain, Montréal, McGraw-Hill, 1986, 394 p.

JEAN, Julie. Savoir rédiger la lettre commerciale, Montréal, CECM, juin 1998, 79 p.

LAPERLE, Jean et Thérèse LAPERLE. Dactylographie générale, 3e édition, Montréal, McGraw-Hill, 1986, 485 p.

LESSARD, Denys. Le français quotidien des communicateurs et des communicatrices, Québec, Office de la langue française, 1984, 42 p.

LESSARD, Denys. Le français quotidien des gestionnaires, Québec, Office de la langue française, 1984, 42 p.

LESSARD, Denys. Le français quotidien du personnel de secrétariat, Québec, Office de la langue française, 1984, 38 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. Pour un genre à part entière, Guide pour la rédaction de textes non sexistes, Québec, Les Publications du Québec, 1988, 36 p.

PELLETIER, Francine. Guide théorique, Montréal, CECM, juin 1988, 83 p.

QUÉBEC (Gouvernement). Commission de toponymie, Guide à l'intention des éditeurs et des rédacteurs de manuels scolaires, Québec, Éditeur officiel du Québec, 1983, 41 p.

QUÉBEC (Gouvernement). Commission de toponymie, Guide odonymique du Québec, Québec, Commission de toponymie, 1987, 85 p.

QUÉBEC (Gouvernement). Commission de toponymie, Guide toponymique du Québec, Québec, Commission de toponymie, 1987, 93 p.

QUÉBEC (Gouvernement). Les raisons sociales, Québec, Éditeur officiel du Québec, Office de la langue française, 1980, 18 p.

SAUVÉ, Madeleine. Observations grammaticales et terminologiques, Montréal, Université de Montréal, fiches 51, 52, 54, 153, 175 et 201, 1976.

SECRÉTARIAT D'ÉTAT. Guide du rédacteur de l'administration fédérale, Ottawa, Centre d'édition du gouvernement du Canada, 1983, 218 p.

TROESTLER, Hubert. Nota bene, Québec, Office de la langue française, 1983, 75 p.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC. Règles de présentation des rapports écrits, mémoires et thèses aux programmes d'études avancées en éducation offerts par l'UQAM, Montréal, 1987, 63 p.

VILLERS, Marie-Éva de. Vocabulaire des imprimés administratifs, Québec, Éditeur officiel du Québec, 1979, 141 p. (Cahiers de l'Office de la langue française).

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-0100-09